



Universidad de Sevilla

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TRABAJO FIN DE GRADO

¿QUÉ Y CUÁNTO SE SABE SOBRE CIBERBULLYING?

Trabajo de investigación educativa



Presentado por M^a del Mar González Torrente

Para optar al grado de Pedagogía por la Universidad de Sevilla

Dirigido por Juan de Pablos Pons

DEPARTAMENTO DE DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

Sevilla, Noviembre de 2017

ÍNDICE

1.	RESUMEN Y PALABRAS CLAVES	4
2.	INTRODUCCIÓN.....	5
3.	MARCO TEORICO	7
3.1.	ANTECEDENTES	7
3.1.1.	Conceptualización.	7
3.1.2.	Características del ciberbullying	10
3.1.3.	Tipos de ciberbullying.....	12
3.1.4.	Perfiles y características de los Agresores, Víctimas (impacto) y Espectadores de Ciberbullying.	15
3.1.5.	Consecuencias de ciberbullying.	20
3.2.	CIBERBULLYING EN LA ACTUALIDAD.....	21
3.3.	COMO ACTUAR ANTE EL CIBERBULLYING.....	23
3.3.1.	Cómo abordar al menor cuando se está en una de estas situaciones	23
3.3.2.	¿Cómo prevenirlo? Respuesta ante un caso de acoso	25
3.3.3.	¿Cómo actuar? Respuesta ante un caso de acoso. Responsabilidades de padres y educadores.....	31
3.3.4.	Ciberbullying. Respuesta ante un caso de acoso.....	38
4.	MARCO EMPIRICO: PLANTEAMIENTO Y OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	44
5.	DISEÑO DE INVESTIGACION:.....	48
5.1.	INTRODUCCIÓN.....	48
5.2.	DISEÑO METODOLÓGICO	50
5.3.	PARTICIPANTES	54
5.4.	INSTRUMENTO.....	55
5.5.	PROCEDIMIENTO.....	55
5.6.	ANÁLISIS DE DATOSCUALITATIVOS.....	56
5.7.	FORMACIÓN DE CATEGORÍAS.....	59
6.	RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	66
7.	LIMITACIONES Y PROSPECTIVA.....	68
8.	REFERENCIAS	69
9.	ANEXOS	73

1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

Resumen:

Este trabajo de fin de grado expone principalmente una amplia investigación sobre la calidad y cantidad de conocimiento que tienen un grupo de adolescentes sobre ciberbullying. El objetivo general de dicho trabajo es, por tanto, indagar en qué medida los/as adolescentes conocen el fenómeno de ciberbullying, específicamente, conociendo si saben identificar los diferentes perfiles del ciberacoso, descubriendo si han recibido algún tipo de formación/información sobre ciberbullying y analizando de qué manera actuarían ante un caso de ciberacoso. Para este fin, se examinan las entrevistas realizadas con los participantes escogidos, en concreto 8 estudiantes de Bachillerato del “IES Heliópolis” de Sevilla. A lo largo de la investigación encontraremos un desarrollado marco teórico y empírico sobre el tema del ciberacoso, y por su puesto un detallado diseño de investigación acompañado de los resultados y conclusiones de la investigación.

Palabras claves: ciberbullying, acoso, Internet, nuevas tecnologías, redes sociales, privacidad, telefonía móvil

Summary:

This final project mainly exposes a broad research on the quality and quantity of knowledge that a group of adolescents have about cyberbullying. The general objective of this work is, therefore, to investigate to what extent the adolescents know the phenomenon of cyberbullying, specifically, knowing if they know how to identify the different profiles of cyberbullying, discovering a type of training / information about cyberbullying and analyzing what way they would act in a case of cyberbullying. For this purpose, the interviews conducted with the selected students were examined, specifically 8 high school students of the "IES Heliópolis" of Seville. Throughout the research we will find a developed theoretical and empirical framework on the subject of knowledge, and for its unified design of research associated with the results and conclusions of the research.

Keywords: cyberbullying, bullying, internet, new technologies, social medias, privacy, mobile telephony.

2. INTRODUCCIÓN

Es inevitable no darse cuenta de que las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado la sociedad y la forma en la que nos comportamos. El siguiente trabajo abordará la nueva generación que se ha creado en relación a las nuevas tecnologías y se dará especial interés a la etapa de la juventud. Cuando se habla de juventud utilizamos como referencia la definición dada por la ONU cuya etapa de la población comprende desde los 15 a 24 años de edad, momento en el que se construye la identidad y se da la incorporación a la vida social más amplia.

En relación a las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación destacaremos las definiciones más relevantes de los siguientes autores:

Cabero (2000) “las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación son utilizadas para referirse a una serie de nuevos medios como los hipertextos, los multimedios, Internet, la realidad virtual o la televisión por satélite.”

Por otro lado, González (1999) define las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación como “el conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que generan nuevos modos de expresión, nuevas formas de acceso y nuevos modelos de participación y recreación cultural”.

Debemos ser conscientes de que las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) traen consigo inconvenientes si no se hace de ellas un uso reflexivo y adecuado.

Es necesario destacar dos conceptos a los cuales Prensky hacía referencia en el año 2001, son los denominados nativos e inmigrantes digitales. Describe a los primeros como aquellos que permanecen con las nuevas tecnologías desde edades tempranas que les hacen entender y pensar de manera diferente. Por otro lado, los inmigrantes digitales, aquellos que nacieron antes de que las nuevas tecnologías consiguiesen este auge. A partir de esta explicación se asigna el papel de inmigrantes digitales a padres, docentes y educadores, quienes deben formarse para enseñar a esta nueva juventud para no actuar indebidamente a través de esta herramienta hacia sus iguales.

Con la incorporación de las nuevas tecnologías en los sistemas educativos, esta generación está conectada la mayor parte del día, es labor de los que educan transmitir el uso con sentido y responsabilidad. Duarte (2007) sostiene que “sólo una ciudadanía

informada, organizada y capaz de apropiarse responsable y equitativamente de los recursos de Internet, puede hacer frente a las amenazas que implica la introducción de las TIC en la sociedad.”

Si bien conocemos el concepto de bullying, como “un tipo de conducta dirigida a hacer daño, repetida en el tiempo y que se produce en el seno de una relación interpersonal caracterizada por un desequilibrio de poder”, (Olweus, 1999) en el ciberbullying, el tema en que nos centraremos, se caracteriza por realizarse a través de las nuevas tecnologías persiguiendo el mismo fin.

3. MARCO TEORICO

3.1. ANTECEDENTES

3.1.1. Conceptualización.

Generalmente, cuando se habla de acoso escolar, se piensa en el grandullón que atemoriza a los más pequeños en el patio de la escuela y les quita su comida, y se lo asocia comúnmente al ámbito físico de la escuela, dando la impresión que cuando la víctima vuelve a su casa, está a salvo. Sin embargo, la realidad actual no es así, esta problemática ha roto fronteras dando lugar al ciberacoso, también conocido como acoso electrónico o crueldad social on line, debido a que se da mediante correos electrónicos, mensajes instantáneos, chat, página web, o imágenes digitales.

Antes de plantear las características que distinguen al bullying frente al ciberbullying, resulta importante conocer brevemente el significado de estos dos fenómenos por separado.

En este sentido, el bullying según la definición establecida por Farrington (1993) es “la opresión repetida de una persona más débil, tanto en lo físico como en lo psicológico, por parte de otra más fuerte”, se entiende entonces, que se trata de una conducta de intimidación o exclusión social, desde el punto de vista de la víctima. Sin embargo, se puede plantear otra definición del bullying desde el punto de vista del agresor, tal como lo señala Rigby (2002) “el bullying comprende el deseo de hacer daño, una acción dañina, desequilibrio de poder, repetición, uso indebido de poder, disfrute evidente por parte del agresor, y en términos generales, un sentimiento de estar oprimido por parte de la víctima”, es decir, un comportamiento agresivo, que puede darse de forma planificada o intencional, con el afán de causar daño, crear temor y/o ejercer un tipo de poder sobre alguien más débil. Todos estos sucesos se dan en un contexto cara a cara dentro del entorno escolar, considerándose, además, un tiempo de dos meses de frecuencia del acoso o mal trato, para que pueda describirse la situación como bullying.

Por su parte el ciberbullying, es entendido como un tipo de maltrato escolar que aparece como resultado del avance de la tecnología y las telecomunicaciones, sumado al acceso ilimitado de los niños/as y adolescentes tienen a los diferentes medios, “básicamente consiste en el mismo acoso pero a través de medios electrónicos, como las redes sociales, que no por eliminar el contacto físico, dejan de causar iguales

repercusiones en la víctima, tales como: baja autoestima, ansiedad, bajo rendimiento académico, aislamiento, temor.” (Carozzo, 2013)

En cuanto a las diferencias, en primer lugar, se puede decir que mientras el bullying genera conductas directas de violencia de tipo física, verbal o de exclusión; el cyberbullying es un modo disimulado de acoso verbal y escrito que presenta agresiones indirectas mediante mensajes de texto, llamadas telefónicas, imágenes, etc. En otras palabras, el cyberbullying es una especie de bullying pero utilizando la Tecnología de la Información y Comunicación.

Como se ha observado, aunque los dos fenómenos comparten ciertas características comunes, el cyberbullying es ciertamente reciente y ha empezado a captar la atención de los investigadores sobre todo por los retos que representa para los padres y profesores a la hora de combatirlo. Kowalski, Limber, & Agatston (2010) al analizar la relación existente entre el acoso tradicional y acoso cibernético, señalan que “este último es una forma de acoso relativamente reciente, que se ha hecho posible gracias a los avances tecnológicos de los últimos 10 o 15 años, entre los que destacan el internet y el teléfono.” (pág. 22)

BULLYING	CIBERBULLYING
Directo	Anónimo
Se produce en ambientes de la escuela	Ocurre fuera y dentro de los ambientes de la escuela.
El hogar es un refugio, así mismo los fines de semana y los períodos vacacionales.	El hogar ya no es un refugio, tampoco los fines de semana ni los períodos vacacionales.
Pocos espectadores son compañeros de la escuela.	Muchos espectadores no solo son compañeros de la escuela.
Con el tiempo tanto los espectadores, los abusadores hasta incluso las víctimas podían olvidar las vejaciones a las que esta última fue sometida.	El contenido digital usado en el acoso se almacena en los sistemas electrónicos y siempre puede volver a ser actualizado y permanentemente

	experimentado.
El agresor mantiene malas relaciones con los maestros.	El agresor mantiene buenas relaciones con los maestros
La víctima teme represalias físicas: golpes, puñetazos y empujones. Verbales: burlas, insultos, y chismes. No verbales: uso de gestos y la exclusión del grupo.	La víctima teme la pérdida de los privilegios de socializar con sus pares por medio de la tecnología.
La reacción emocional usual es el miedo.	Dado el contexto anónimo de la intimidación, las reacciones emocionales son diversas: invasión, frustración, disgusto, enfado, soledad, tristeza, depresión, miedo, daño.
El acosador debe físicamente ser algo más fuerte que la víctima.	El acosador deber ser algo más alfabetizado digitalmente que la víctima

Tabla 1. Bullying/Ciberbullying Fuente: (Carozzo, 2013, pág. 180)

Por otra parte, Fante (2012) plantea que la diferencia es que el bullying ocurre en el mundo real, mientras que el ciberbullying ocurre en el mundo virtual, donde prácticamente no existen reglas de convivencia y posibilidad de identificación. Cuando la víctima es maltratada en espacios académicos como el aula, patios, pasillos, baños, etc., generalmente, puede decir quién es el autor, sabe describir su apariencia y puede evitar su presencia. Sin embargo, en el ambiente virtual eso es casi imposible, pues se da mediante el uso de dispositivos tecnológicos, en que los agresores pueden perturbar a su víctima aprovechando espacios virtuales (a veces incluso anónimos), sin temor a ser reprendidos, lo que genera una gran tensión, estrés e impotencia, que puede comprometer las relaciones sociales, ya que todos los compañeros pasan a ser sospechosos.

3.1.2. Características del ciberbullying

El avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación ha generado cada vez mayores facilidades de conexión entre diferentes lugares del mundo y por lo tanto la interacción entre millones de personas rompiendo las barreras de la distancia y abriendo el acceso a amplias fuentes de información de todo tipo. Estos acontecimientos sin duda son de gran importancia para el desarrollo económico, social, cultural, educativo, etc., sin embargo, el hecho de que todas estas facilidades estén al alcance de cualquier persona en la red, genera también sus desventajas, puesto que no todos lo utilizan para el bien común.

En este sentido, con el acceso ilimitado, la población adolescente está expuesta a las intenciones perjudiciales de terceras personas que utilizan estos medios para la intimidación que ha llegado de la mano de Internet y los teléfonos móviles, lo que se conoce como ciberbullying, sobre el cual Méndez & Mejía (2010), señalan:

“La intimidación y acoso mediante SMS, correos electrónicos anónimos o páginas Web difamatorias, es cada vez más habitual y se ha convertido en una de las armas preferidas por los acosadores y las acosadoras, a la hora de amedrentar a sus compañeros y compañeras. Los espacios de intimidación se han ampliado, la facilidad de anonimato y la sensación de impotencia de las víctimas, es mayor”.

Para comprender mejor la gravedad de la realidad del ciberbullying, García & Joffre (2011), hacen mención de un estudio realizado en el año 2005, en el cual se documentó que “más de la mitad de los adolescentes estadounidenses navegaban virtualmente todos los días, prácticamente el 45% poseía un teléfono móvil y una tercera parte de ellos y ellas lo usaban regularmente para enviar mensajes de texto.”

El ciberbullying se puede dar a través de medios como: mensajes de texto recibidos en el teléfono móvil, fotografía o videos realizados con las cámaras de los móviles, y posteriormente usados para amenazar a la víctima; llamadas acosadoras al teléfono móvil; mensajes de correo electrónico insultantes o amenazantes; salas de chat en las que se agrede a uno/a de los/as participantes o se le excluye socialmente; y páginas web donde se difama a la víctima. Cabe mencionar que un aspecto importante del ciberbullying, es que sus prácticas de intimidación se dan exclusivamente con la intención de dañar a la otra persona y ponerla en evidencia ante el resto de personas conectadas a una misma red.

Las características del ciberbullying no varían en gran medida con respecto al bullying tradicional, ya que en ambos casos se trata de acoso. Sin embargo, el Equipo Multidisciplinar de Investigación del Ciberbullying, citado por Batrina (2012), publicó en el año 2011 las siguientes características:

- Anonimato del acosador o acosadora: el Nick (pseudónimo que se utiliza para darse a conocer en las redes sociales o chat) le proporciona impunidad y sentimiento de desinhibición para mostrarse, si procede, más violento.
- Situaciones de acoso público, con una gran rapidez e inmediatez de transmisión de los mensajes y una amplia audiencia potencial.
- Accesibilidad que se da por lo que se conoce como la proporción **24/7**: los estragos se producen en cualquier momento del día o de la noche y son difíciles de detectar. La víctima no puede escapar y, por ejemplo, puede estar recibiendo SMS continuamente en su móvil.
- Reiteración: a pesar de que la acción del agresor o agresora sea única, la víctima recibirá de forma continuada el acoso cibernético, dadas las características de permanencia de una publicación en línea.
- Intencionalidad: diferenciándolo de una conducta imprudente. La intencionalidad está vinculada a la actividad de la mente en referencia a un objeto.
- Desinhibición. El anonimato que ofrece Internet puede llevar a los jóvenes y las jóvenes a involucrarse en conductas que no podrían desarrollar cara a cara.
- Medios utilizados en la conducta de acoso. Existen diferentes dispositivos, canales y aplicaciones.

Otras características que determinan al ciberbullying, han sido planteadas por Imbernón (2011):

- Mayor inseguridad, ya que las nuevas tecnologías no entienden ni de tiempo ni de espacio y se puede acceder a todos los ciberespacios en todo momento.
- Sobreexposición, puesto que las agresiones pueden ser observadas por infinidad de espectadores.
- Elevada permanencia, debido a que los mensajes escritos o imágenes pueden perdurar a lo largo de mucho tiempo.

- Posibilidad de anonimato, dado que la víctima no necesariamente conoce a su agresor o agresora.

Dado que su característica principal es el anonimato, el ciberbullying, está tomando fuerza en la actualidad, en la misma medida en que los dispositivos se vuelven cada vez más modernos y más accesibles para los/as adolescentes, además de la susceptibilidad que tienen a la falta de control de los padres y madres. Todo esto ha hecho que se vuelva un asunto de gran atención, pues la violencia entre iguales, sea física o virtual, no deja de ser alarmante, sobre todo cuando los/as estudiantes están expuestos en todo momento al internet y redes sociales, en las que se ha sabido ya de casos fatales en que el acoso incluso ha llevado a las víctimas al suicidio.

3.1.3. Tipos de ciberbullying

Para hablar de los distintos tipos que podemos encontrar dentro del ciberacoso, son numerosos los autores que nos alumbran, pero, en este caso, nos vamos a centrar en tres categorías o tipologías distintas que señalan Romero y Garcés (2011), Aftab (2006), citado en el trabajo de Kowalski, Limber, &Agatston (2010), y de nuevo, los propios, Kowalski, Limber, &Agatston (2010), en uno de los primeros libros dedicados al tratamiento del acoso cibernético que fue elaborado por Nancy Willard (2006),

De acuerdo al medio que se utilice para acosar, según Romero y Garcés (2011), el ciberbullying puede dividirse en ciberbullying por telefonía móvil y ciberbullying por internet.

- **Ciberbullying por telefonía móvil:**

En este caso la accesibilidad al teléfono móvil es mucho mayor al de la televisión, internet o mensajería, e incluso los dispositivos móviles son cada vez más avanzados y el colectivo adolescente tiene acceso al teléfono de manera personal las 24 horas al día. El acoso por este medio es tan fácil como conseguir el número de teléfono. Incluso, puede ser la misma víctima quien sin saberlo entregue su número a un tercero. Este último, puede ocultar el número de la persona que emite la llamada, con lo cual, el anonimato queda plenamente garantizado.

El acoso mediante el teléfono se puede dar de la siguiente manera: A través de múltiples llamadas silenciosas; llamadas a horarios inadecuados; lanzando amenazas, insultando, gritando, enviando mensajes aterrizantes, realizando llamadas con alto

contenido sexual; llamando y colgando sucesivamente interrumpiendo de este modo de forma constante a la persona, todo con el propósito de querer asustar a alguien. Otras formas de acoso a través de la telefonía móvil son los mensajes de texto, mensajes hipertexto con imágenes, grabaciones de video o mensajes de voz, que pueden dar lugar a diversas, creativas, nuevas e insospechadas formas de agredir.

- **Ciberbullying por internet:**

Internet es uno de los servicios de redes de comunicación que más éxito han tenido en todo el mundo, del cual desencadenan otros medios de información como el correo electrónico, la transmisión de archivos (videos, fotos, imágenes), las conversaciones en línea, la mensajería instantánea, las redes sociales (MySpace, Instagram, Facebook, Twitter) donde se expone información personal entre millones de usuarios y usuarias. El acoso mediante Internet, según Udala (2010), se puede dar de la siguiente manera:

- Colgar en Internet datos, fotos comprometedoras o cualquier otro material que pueda perjudicar o avergonzar a otra persona y darlo a conocer entre sus amigos/as.
- Suplantar la identidad de un compañero o una compañera: creando un falso perfil, dándole de alta en alguna red social, participando en foros/chat, introduciendo su e-mail en determinados sitios para que le llegue spam.
- Robar o utilizar la clave del correo para leer sus mensajes y/o cambiar la contraseña.

Siguiendo con las diferentes tipologías, Aftab (2006), citado en el trabajo de Kowalski, Limber, & Agatston (2010), hace una interesante distinción entre acoso cibernético directo y acoso cibernético por delegación o indirecto:

- **Acoso cibernético directo:** se caracteriza por los ataques directos como el envío de mensajes directos a otras personas.
- **Acoso cibernético por delegación:** implica utilizar a otras personas para ayudar a acosar cibernéticamente a la víctima, ya sea con o sin el conocimiento de estos cómplices; en otras palabras, hacer que otras personas se encarguen del trabajo sucio; este último es más peligroso porque ello puede incluir a personas adultas en el hostigamiento. El acoso por delegación también puede tener lugar cuando

alguien piratea la cuenta de la víctima y envía mensajes hostigadores, impertinentes y odiosos a los amigos o amigas y familiares de la lista de contactos de la víctima.

Por último, otro estudio sobre los tipos de Cyberbullying, citado por Kowalski, Limber, & Agatston (2010), señala a uno de los primeros libros dedicados al tratamiento del acoso cibernético que fue elaborado por Nancy Willard (2006), quien enumera siete tipos de ciberacoso, entre ellos: insultos electrónicos acalorados, el hostigamiento, la denigración, la suplantación, el desvelamiento y el sonsacamiento, la exclusión y el ostracismo, y la cyberpersecución.

- **Insultos electrónicos:** los insultos por la red se refieren a un intercambio breve y acalorado entre dos o más personas, que tiene lugar a través de alguna de las nuevas tecnologías de comunicación. Estos insultos suelen tener lugar en contextos públicos, tales como salas de chat o foros de debate, por contraste con el intercambio de e-mails privados.
- **Hostigamiento:** palabras, conductas o actos reiterados o persistentes que, dirigidos a una persona específica, molestan, alarman, o generan una alteración emocional sustancial en dicha persona. La mayoría de veces el hostigamiento tiene lugar a través de las vías de comunicación personales como el correo electrónico, salas de chat y foros de debate.
- **Denigración:** hace referencia al manejo de información despectiva y falsa respecto de otra persona. La información puede ser colgada en una página web o puede ser difundida a otras personas por vía de e-mails o de mensajes instantáneos. Incluidos dentro de este tipo de acoso cibernético está el colgar o enviar fotos de alguien alteradas digitalmente, de forma que refleje actitudes sexuales o que perjudiquen a la persona en cuestión.
- **Suplantación:** en este caso, el acosador se hace pasar por la víctima, la mayoría de las veces utilizando la clave de acceso de la víctima para acceder a sus cuentas online, y a continuación enviando contenidos negativos, crueles o fuera de lugar a otras personas, como si la propia víctima fuera quien estuviera manifestando dichos pensamientos.
- **Desvelamiento y sonsacamiento:** el desvelamiento se refiere a revelar información, a menudo comprometida, a otras personas a las que jamás se habría pensado revelar nada semejante. El sonsacamiento se refiere a engatusar a

alguien para que revelen alguna información personal acerca de ellos mismos, y después difundir dicha información a otras personas.

- **Exclusión y ostracismo:** dentro o fuera de la red, los menores y las menores, suelen percibir si están “in” o están “out”, es decir, si están dentro del grupo o fuera de este. La exclusión on line puede tener lugar en cualquier entorno protegido por una clave de acceso, o bien por la eliminación de la víctima de las listas de contactos. El ostracismo puede ser más subjetivo que real, como cuando alguien no responde un mail tan rápidamente como nos gustaría, o cuando no responden a nuestras preguntas dentro de un foro de debate o salas de chat.
- **Ciberpersecución:** se refiere al uso de las comunicaciones electrónicas para perseguir a otra persona a través de comunicaciones reiteradas hostigadoras y amenazantes. El acto de seguir a otra persona con sigilo con el propósito de molestar o de hostigar.

3.1.4. Perfiles y características de los Agresores, Víctimas (impacto) y Espectadores de Cyberbullying.

En este apartado, en el que veremos los diferentes perfiles que protagonizan un caso de cyberbullying, nos vamos a centrar en varios autores, algunos ya visto a lo largo de este marco teórico, para así continuar, de alguna manera, su línea explicativa o punto de vista, como son: Kowalski, Limber, &Agatston (2010), Carrasco y Navas (2013), García (2013), Castells (2007), entre otros.

Siguiendo a Kowalski, Limber, &Agatston (2010), podemos decir que, en el fenómeno del cyberbullying aparecen dos perfiles principales: el de la persona que acosa y la persona que es acosada o víctima, sobre los cuales se destacan los siguientes aspectos:

- **Perfil de las personas que acosan:**
 - Tienen una personalidad dominante y les gusta afirmarse valiéndose de la fuerza.
 - Tienen mucho genio, son personas impulsivas y se sienten frustradas con facilidad.
 - Muestran una actitud más positiva hacia la violencia que las demás personas.

- Tienen dificultades en cumplir las normas.
 - Parecen ir de personas duras y demuestran escasa empatía o compasión por los compañeros y compañeras que están sufriendo acoso.
 - Con frecuencia se relacionan con las personas adultas de manera agresiva.
 - Se les da bien escabullirse (exculparse verbalmente) de las situaciones difíciles.
 - Se enzarzan tanto en agresiones proactivas (agresiones deliberadas con el fin de alcanzar un objetivo) como en agresiones reactivas (reacciones defensivas ante el hecho de ser provocados).
- **Perfil de las personas acosadas:**
 - Suelen ser habitualmente personas calladas, cautelosas, sensibles, a los que se puede hacer llorar con facilidad.
 - Puede que sean personas inseguras, con poca confianza en sí mismas, y que tengan una baja autoestima.
 - Suelen tener pocos amigos/as y estar aislados/as socialmente.
 - Puede que tengan miedo de que les hagan daño.
 - Pueden mostrar ansiedad o depresión.
 - Tienden a ser físicamente más débiles que sus iguales (especialmente en el caso de los chicos).
 - Puede que les resulte más fácil estar con personas adultas (padres y madres, maestros y maestras, profesores y profesoras particulares) que con sus compañeros de su misma edad.

Por otra parte, según Carrasco y Navas (2013), dentro del cyberbullying, pueden intervenir cuatro protagonistas (víctimas pasivas, víctimas provocadoras, acosadores o acosadoras y espectadores o espectadoras), todos ellos con características similares que en casos de bullying, pero con ciertas particularidades:

Las víctimas: pueden ser de dos tipos: víctimas pasivas y víctimas provocadoras.

- **Las víctimas pasivas:**
 - Son prudentes, sensibles, tranquilas, retraídas y tímidas.

- Tienen tendencia a sufrir ansiedad, inseguridad, infelicidad y baja autoestima.
 - Se deprimen y piensan en el suicidio mucho más frecuentemente que sus compañeros y compañeras.
 - A menudo no tienen un/a amigo/a íntimo/a y se relacionan mejor con las personas adultas que con los niños y niñas de su edad.
 - En el caso de los chicos, suelen ser físicamente más débiles que sus compañeros.
 - Tienen a huir de los conflictos.
 - Tienen rasgos físicos distintos: más jóvenes, más pequeñas, más gordas, tienen gafas, son parte de minorías étnicas, etc.
 - Tienen dificultades de aprendizaje o, al contrario, tienen un comportamiento de estudio muy serio y muy buenos resultados académicos en un grupo donde el estudio no es el valor compartido.
- **Las víctimas provocadoras o acosadores-víctimas:**
 - Este tipo de víctima, que es menos común que la víctima pasiva, se caracteriza por unos comportamientos y reacciones agresivos.
 - Son ansiosas.
 - Suelen tener problemas de concentración y dificultades de aprendizaje.
 - A menudo, su forma de comportarse puede causar irritación y tensión a su alrededor y ser considerado como una provocación por parte de los compañeros/as, y puede generar una reacción de rechazo por parte de la clase entera.
 - Suelen utilizar la agresión como una reacción: cuando se sienten agredidos, ciertos alumnos o alumnas contestan en forma de represalia.
 - Las víctimas agresivas se caracterizan, como las víctimas pasivas, por problemas de angustia interiorizada.
 - Manifiestan sentimientos de ansiedad y depresión.

En esta misma línea, cabe también destacar el tema del **impacto psicológico** en las víctimas. Las diversas investigaciones en torno a los efectos del ciberbullying, son consistentes en cuanto a mencionar que, este fenómeno, tiene consecuencias principalmente en la salud emocional de los niños o niñas y jóvenes en general, quienes

a lo largo de la etapa escolar experimentan una falta de aceptación entre sus compañeros y compañeras, lo que les lleva a la soledad y el aislamiento, y consecuentemente a la depresión.

Catells (2007) señala que, la violencia escolar también interfiere en el desarrollo social y personal del alumnado, lo cual puede llevar al aislamiento social y favorecer el abandono de los estudios. Es frecuente que la persona acosada no tenga ni un solo buen amigo o amiga en su clase, lo cual contribuye a que se sienta aislado o aislada. El hecho de reaccionar con tristeza, en vez de con ira, puede empeorar la situación de la víctima, porque estas personas disponen de menos reacciones adaptativas para abordar el acoso y llegan incluso a culparse a sí mismos. Suelen considerarse personas impopulares y tienen menos amigos o amigas que otros u otras de su misma clase.

La baja autoestima y la depresión es una consecuencia en las cibervíctimas que merece preocupación, pues con ellas aparecen otros factores como: insomnio, ansiedad, cefalea, dolor abdominal, dificultades académicas, que agobian al adolescente y, que, vistas de otra manera, pueden resultar importantes al momento de identificar los casos de acoso.

Según Carozzo (2013), entre las consecuencias del impacto del cyberbullying en la víctima se observan:

- Sentimiento de impotencia magnificado por el desconocimiento del agresor o agresora de indefensión frente a lo que sucede por la inexistencia de normas legales que frenen el acoso.
- Sentimiento de vulnerabilidad y desprotección total, porque el acoso invade ámbitos de privacidad y aparente seguridad como es el hogar familiar.
- Sentimiento de vergüenza porque el acoso se hace público y se difunde rápidamente.
- Sentimiento de inseguridad en los espacios y lugares cotidianos.
- Temor de posibles agresiones en cualquier momento.

Sin duda, las experiencias de acoso y amenazas constantes a las que se ven sometidas las víctimas, provocan que se sientan menos integrados a círculo social, por lo que es de esperarse que su salud física y emocional se vea fragilizada por causa de la violencia. El acoso puede llegar a causar un nivel elevado de temor que incluso puede

llevar a la víctima a creer que todo lo que le dicen es cierto, a tal punto de culparse a sí mismo de lo que le ocurre, creerse merecedor del maltrato, y culpar al acoso de su incapacidad para interactuar con los demás, especialmente con el otro sexo.

Continuando con la clasificación de protagonistas que señalaba Carrasco y Navas (2013), podemos encontrar a **los acosadores o acosadoras**, que suelen exhibir algunas de las siguientes características:

- Fuerte necesidad de dominar, someter y controlar a otros alumnos o alumnas
- Son personas impulsivas y se enfadan con facilidad, son vengativas.
- Muestran poca empatía hacia personas que sufren acoso.
- A menudo muestran desafío y agresividad con personas adultas, incluidos familiares y profesorado.
- A menudo participan en otras actividades antisociales o contra las normas, como el vandalismo, la delincuencia y el consumo de drogas.
- En el caso de los chicos, suelen ser más fuertes físicamente que los chicos de su edad y que sus víctimas en particular.
- Con frecuencia han presenciado o sufrido en el ámbito familiar situaciones de acoso.

Por último, cabe destacar también, siguiendo la anterior clasificación, a **los espectadores o espectadoras**: de acuerdo a García (2013), son conscientes de la situación y se posicionan con sus actos desde tres perspectivas diferentes que incluyen defender, reforzar o permanecer al margen. Con ello manifiestan una posición clara desde la perspectiva de las víctimas, ayudándolas o consolándolas, y desde la de los agresores o agresora, reforzando y aprobando con sus gestos o incitaciones verbales las conductas que perpetran.

Además, los espectadores o espectadoras pueden mostrar diversas reacciones emocionales frente al acoso, algunas de esas reacciones, según Castells (2007) son:

- A menudo sienten ira e indefensión.
- Hablan de pesadillas y de mayor miedo y preocupación.
- A menudo exageran las denuncias de acoso escolar, en un esfuerzo por justificar su incapacidad de ayudar a la víctima.

- Con frecuencia no se implican en esos incidentes porque no saben cómo reaccionar.
- Sufren una pérdida de respeto hacia sí mismos.

3.1.5. Consecuencias de cyberbullying.

Los estudios de algunos psicólogos, como Petit (2002) indican que las consecuencias del cyberbullying, muchas veces, pueden llegar a ser física y emocionalmente más fuerte que el bullying tradicional, tanto para las víctimas, como para agresores o agresoras; esto es debido a que la información en la red dura mucho más tiempo e incluso puede ser que nunca se borre, ya que “la información nociva está disponible para todo el mundo las 24 horas, los acosadores con frecuencia son anónimos, el proceso de victimización es continuo e inevitable, es muy difícil eliminar el material publicado y suele estar accesible de forma pública durante largo tiempo.” (Garaigordobil, 2011, pág. 245)

En esta misma línea, Petit (2010), menciona, entre algunas de las consecuencias, el desajuste socioemocional, conductas de riesgo, delincuencia, ansiedad y baja autoestima.

- En las víctimas: disminución de la autoestima, ansiedad, depresión, fobia, estrés, fracaso escolar, desajuste psicosocial, dificultades en las relaciones interpersonales y hasta intentos de suicidio.
- En los victimarios: socavamiento de los valores humanos, conducta antisocial, vandalismo, uso frecuente de drogas.

Sin embargo, no se puede descartar el hecho de que la víctima es quien experimenta situaciones más difíciles de manejar y de mayor duración, pues los trastornos emocionales pueden acompañarlo durante la adolescencia y en la vida adulta. Al respecto, Garaigordobil (2011), expone los efectos significativos a nivel emocional, psicosocial y académico.

- Las ciber-víctimas tienen sentimientos de ansiedad, depresión, ideación suicida, estrés, miedo, baja autoestima, falta de confianza en sí mismos, sentimientos de ira y frustración, sentimientos de indefensión, nerviosismo, irritabilidad,

somatizaciones, trastornos del sueño y dificultades para concentrarse que afectan al rendimiento escolar.

- Los ciber-agresores tienen mayor probabilidad de desconexión moral, falta de empatía, dificultades de acatamiento de las normas, problemas por su comportamiento agresivo, conducta delictiva, ingesta de alcohol y drogas, dependencia de las tecnologías y absentismo escolar.

En el primer caso, el de las víctimas, se observa que el acoso en la escuela les produce efectos a largo plazo, entre los que se destaca la baja autoestima, el incremento de absentismo, la depresión y el suicidio. Castells (2007) menciona:

Se resiente la asistencia a la escuela; en muchos estudios se señala que los niños agredidos evitan la escuela por miedo. Y aún más: la permanente desazón emocional que provoca el acoso puede afectar al rendimiento académico. Los alumnos acosados a menudo muestran una menor capacidad de aprendizaje, debido al estrés que les produce el miedo, y en consecuencia, rinden muy poco en las pruebas académicas. Además, los alumnos víctimas del acoso en general se sienten menos satisfechos con la escuela que sus compañeros. (Castells, 2007, pág. 24)

En cuanto a los agresores o agresoras, se debe mencionar que existen casos en que las personas que han sido acosadoras durante su etapa escolar, presentan mayor tendencia a abandonar los estudios posteriores, en la adultez tratan a sus descendientes y cónyuges con agresividad o cometen actos delictivos. Además, existen mayores posibilidades de que estos descendientes se conviertan también en personas acosadoras siguiendo el modelo de los malos tratos recibidos en el hogar. Tal como lo señala un estudio realizado por Olweus en 1991, en el cual descubrió que el 60% del alumnado que fueron identificados como agresores o agresoras, posteriormente a sus 24 años habían sido condenados por algún delito.

3.2. CIBERBULLYING EN LA ACTUALIDAD

Según indica Pablo Pérez (2012), gerente del Observatorio de Seguridad de la Información de INTECO, haciendo mención al estudio de INTECO sobre Hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y niñas y adolescentes y en confianza de sus padres y madres, “es muy importante el salto de casi 10 y 13 puntos porcentuales

respectivamente que separa las percepciones de los hijos e hijas con respecto a sus padres y madres en cada una de las dos modalidades de acoso entre iguales. Parece indicar que en la adultez no son del todo conscientes de los casos en que el origen del peligro se encuentra en el propio menor. Resulta destacable, igualmente, el mayor nivel de conocimiento del ciberbullying pasivo (ser insultado) que su contraparte activa (insultar), tanto en el caso de padres y madres como de los hijos e hijas.

La valoración que los familiares hacen de los riesgos relacionados con la interacción y acecho por otras personas es, en general, de una gravedad alta. Las tasas de consideración de “muy grave” son del orden del 60% en el caso de tratar con personas adultas que se hacen pasar por niños o niñas, en torno al 50% para los comportamientos citarse a solas con personas desconocidas y ciberbullying activo y del 30% para ciberbullying pasivo, ser insultado por adultos e interactuar con dichas personas desconocidas. Es éste último, la interacción con éstas, el comportamiento al que menos gravedad otorgan los padres y madres (casi un 30% lo encuentra poco grave). Se trata, quizás, de un síntoma de la generalización del contacto habitual con personas de fuera del entorno del menor a través de Internet.

Las tasas de incidencia directa de ciberbullying pasivo (5,9%) y activo (2,9%), aunque reducidas en comparación con otras incidencias que sufren menores en relación con las TIC (como riesgos técnicos, pérdida de privacidad, el acceso a contenidos inapropiados, fraudes económicos, etc.).

En todos y cada uno de los comportamientos analizados los padres y madres manifiestan un nivel de incidencia directa inferior al declarado por sus hijos o hijas, es decir, éstos reconocen haber experimentado estas situaciones en mayor medida de lo que los padres y madres conocen. Esto puede suponer un indicio del poco conocimiento que los progenitores tienen sobre los mismos y su incidencia, y, por tanto, la necesidad de acciones de formación y sensibilización orientadas a este objetivo.

Es especialmente significativo en el caso del ciberbullying pasivo, donde son más los hijos e hijas (2,9%) que los padres y madres (1,4%) los que conocen algún caso en su entorno de menores que están siendo insultados o acosados por otros menores”.

Así en los datos de ciberbullying de 2011 y 2012 del estudio de INTECO sobre la Seguridad de la información y la e-confianza de los hogares españoles, informe anual 2011 (16, 17 y 18ª oleada) pueden verse los siguientes datos:

Situaciones de riesgo para menores conocidas por los padres			
	may-ago'11	sep-dic'11	ene-abr'12
Que otros niños insulten, amenacen o extorsionen a su hijo (<i>ciberbullying pasivo</i>)	8,7%	6,5%	5,1%
Que su hijo insulte, amenace o extorsione a otras personas (<i>ciberbullying activo</i>)	4,6%	4,2%	3,5%
Que su hijo grabe y difunda imágenes de otras personas	2,7%	1,3%	3,7%

Fuente: Observatorio INTECO

Tabla 2. Situaciones de riesgo para menores conocidas por los padres

3.3. COMO ACTUAR ANTE EL CIBERBULLYING

Llegados a este punto, con el fin de aportar la máxima información de calidad sobre este tema, el presente trabajo se apoyará en la vigente “*Guía de actuación contra el ciberacoso, padres y educadores*” que desde el Gobierno de España y con la ayuda del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) llevaron a cabo. A lo largo de dicha guía, se puede encontrar tanto los aspectos educativos y preventivos, cómo de actuación ante este tipo de situaciones tanto con el acosado o acosada, como con el acosador o la acosadora.

Esta guía es fruto de la colaboración de un grupo de expertos que desde diferentes ámbitos y experiencias, han puesto su conocimiento a disposición de familias y profesorado para educar y concienciar a menores en materia de seguridad en Internet, pero destacarán las aportaciones de Avilés, José María, psicólogo, profesor en la Universidad de Valladolid y en el IES Parquesol (Valladolid) y Urrea, Javier, psicólogo clínico y psicólogo forense del TSJ y Juzgados de Menores de Madrid en excedencia.

3.3.1. Cómo abordar al menor cuando se está en una de estas situaciones

Una vez que se han detectado en el/la menor estas manifestaciones y se sospecha de una situación de acoso, destaca el profesor José María Avilés (2012) que “en

especial, al menor que está en una situación de confusión sobre lo que debe hacer ante situaciones de acoso y/o de *ciberbullying*, la mejor manera de abordarlo es a través de la comunicación y la transmisión de confianza desde los adultos que están a su alrededor”.

A juicio de Avilés (2012), “intentaremos de cualquier manera, primero, que no se sienta culpable por lo que cree que le está sucediendo. Sin duda, el trabajo de los adultos debe encaminarse a convencer al menor acosado de que cuenta con nuestra confianza, que comprendemos lo que ha sucedido y estamos dispuestos a ayudarlo contando siempre con su autorización ante los pasos que juntos decidamos dar”.

En resumen, “comunicación, evitación de la culpabilización y transmisión de confianza son los primeros pasos a dar con él.” Esto, según subrayan los psicólogos Urrea y Avilés (2012), “debe hacerse a través de un abordaje emocional, comprendiendo lo que le sucede y poniéndose en el lugar de la víctima aportándole datos que le ayuden a entender que puede contar con nosotros para salir de eso y que no tiene por qué sufrir una situación de estas características”.

Así, hay que convencerle de la necesidad de articular una respuesta efectiva y que, con la ayuda de los adultos de alrededor, aprenda y valore lo que es una salida eficaz e ineficaz ante el *ciberbullying*.

Es así como, según propone Avilés (2012), se deben separar y argumentar con él, primero las ineficaces:

- Parálisis
- Dejar pasar el tiempo
- Miedo
- Confrontación virtual
- Sumisión
- Indiferencia.

Y, después, buscar las que se consideran que pueden ser eficaces:

- Documentación del caso
- Búsqueda y apoyo de iguales y adultos
- Aserción de respuestas
- Evitación de situaciones problemáticas
- Bloqueo de las vías de comunicación

- Actuación coordinada escuela-familia.

Sin embargo, en el caso de que se detecte el caso contrario, se recomienda, antes de que empeore la situación, acudir al centro escolar para solucionar la situación, mediante las acciones detalladas, pero adaptadas al perfil desde el que se ha detectado el acoso.

3.3.2. ¿Cómo prevenirlo? Respuesta ante un caso de acoso

3.3.2.1. La labor de prevención

Hoy en día Internet y las nuevas tecnologías son herramientas imprescindibles en nuestra sociedad. La última generación, los conocidos como nativos digitales, contemplan la tecnología desde una perspectiva completamente diferente a la de las personas adultas. Han nacido con ella, tienen facilidad para su uso y, posiblemente, en un entorno sin tecnología les sería muy complicado desenvolverse.

Bajo este concepto de uso de la tecnología han surgido muchos malos usos y abusos que no pueden analizarse desde una perspectiva de riesgo generalizado e inevitable. La tecnología es muy beneficiosa y está detrás de la mayoría de los avances que han hecho progresar a la sociedad en los últimos años. Pero como todo, hay que aprender a utilizarla y, además, hacerlo correctamente. Un coche también puede ser un instrumento peligroso, pero si se respetan las señales, la velocidad y se usa el cinturón de seguridad, los riesgos son mucho menores.

Así, la prevención en el ámbito del uso de la tecnología, se convierte en un elemento fundamental cuando estamos hablando de su uso por menores. Pero para poder ayudar a menores a prevenir, hay que tener en cuenta que el llamado inmigrante digital (personas adultas que han llegado a Internet de la mano de la necesidad o del trabajo a la tecnología), también tiene que conocer tanto o más el uso y, sobre todo, el funcionamiento de la Red y, especialmente, de las redes sociales.

Esta labor no es fácil y el único comienzo posible está centrado en un solo concepto: la educación en dos ámbitos: el conductual y el tecnológico. Así, en esta misión los especialistas resaltan como punto de partida una labor conjunta de familias y profesorado en estos conceptos.

En el primer aspecto, el relacionado con la conducta, hay que tener en cuenta conceptos como:

- Niveles adecuados de comunicación intrafamiliar: en palabras de José María Avilés (2012) “saber de nuestros hijos y que ellos sepan de nosotros deseos, expectativas, objetivos, esperanzas...”. Por su parte, Jesús María Sánchez Herrero (2012), de CEAPA, indica que “aquí creo está uno de los nudos de la cuestión y que está, como generalmente se hace, poco tratado. Los niveles adecuados de comunicación no se construyen cuando se necesitan, sino que han de estar ya consolidados para que, cuando sucede algo, pueda sacársele partido, además de las bondades que tienen para la convivencia familiar y la buena relación cotidiana”.
- La falta de una concienciación adecuada a las familias, y la capacitación de estas en habilidades y estrategias que favorezcan esos “niveles adecuados” hace que las familias sean poco eficaces a niveles preventivos.
- Educación en sensibilidad: según el psicólogo Javier Urra (2012), es importante hacerles comprender el derecho y el respeto a la víctima y ponerse en su lugar para evitar que se llegue a situaciones no solo de violencia, sino también de aislamiento de determinados menores.
- Problemas éticos y pensamiento consecuencial. Tanto Urra (2012) como el profesor José María Avilés (2012) resaltan la importancia de enseñar a menores dos conceptos importantes. Por una parte, en línea con la información que se emite y que se recibe, qué información es creíble y cual no o que hay que mantener “encuarentena”, y, cuando somos emisores de información, qué información es publicable y cuál no, desde el punto de vista de la educación, de la importancia de la información, de los riesgos de la información que se comparte, incluso, de la seguridad física y digital. Y, por otra parte, aprender a analizar las consecuencias de la información que se publica, por ejemplo, un insulto a un compañero o compañera, el color de los calcetines que se llevan puestos hoy o la dirección de casa.
- Modelo colaborativo de resolución de problemas entre familia y escuela como forma de abordar los problemas de cyberbullying y existencia de un modelo restaurativo de las relaciones interpersonales en la resolución de los casos, frente a la venganza y la Ley del Talión: restitución y restauración. Y en relación con

esto, “la alianza educativa familia-escuela en la resolución de tal manera que el centro y la familia vayan en la misma dirección y con los mismos objetivos de resolución”, en palabras del profesor José María Avilés (2012).

- No responder a la provocación: desde la Policía Nacional se indica que, ante una situación de ciberacoso es imprescindible no responder a las provocaciones y dejar claro que las acciones del acosador o acosadora pueden ser constitutivas de delito y que se actuará en consecuencia. Además, en el caso de que se produzca en los centros educativos, se debe poner en conocimiento de las familias la situación de acoso con el fin de que ellos inicien las acciones para poner fin a la situación y que la víctima reciba su apoyo.

Respecto a la educación en la tecnología, las líneas que destacan educadores y educadoras y técnicos y técnicas son:

- Educar en el funcionamiento «técnico»: hay que darles a conocer los riesgos (virus, spam, suplantación de identidad, etc.), las herramientas que es necesario que estén instaladas en los equipos (antivirus, cortafuegos, etc.), además de los hábitos seguros como el no entrar en páginas que no sean fiables o el uso de contraseñas robustas y su cambio periódico.
- Limitar los horarios de uso para evitar ningún tipo de dependencia a las redes sociales y establecer un lugar de tránsito y uso común para ubicar el ordenador. Según Javier Urra (2012), la adicción siempre ha sido un riesgo para el ser humano, por lo que hay que educar en el autodomínio. Además, para Urra es importante que los niños, por el uso de las nuevas tecnologías, no limiten el contacto con sus iguales y habla del criterio del «piel con piel», según el cual los niños y niñas deben jugar en la calle, ir a campamentos y discutir con otros niños y niñas. Solo de esta manera aprenderán los matices del lenguaje y de las relaciones con el resto de las personas.
- Establecer un criterio de edades, tanto para la utilización de la tecnología como para el acceso a los contenidos. Hay que hacerse preguntas como “¿Necesita un niño de 6 años un teléfono móvil?”, “¿Son los contenidos de esta página adecuados para un niño de 12 años?”. Con este precepto, hay que tener en cuenta, como recuerda José María Avilés, que hay que adaptarse a las herramientas psicológicas con que cuentan los menores en las diferentes etapas de su vida, a

fin de que comprendan y asuman correctamente determinados conceptos y situaciones de la vida diaria.

- Educación familiar y escolar en las que se preserven y eduquen la gestión de los sentimientos y las emociones, la comunicación de los datos personales, el derecho y la salvaguarda de la intimidad y el respeto a la imagen de uno mismo y de los otros.
- Concepto del delito: enseñándoles que las conductas que lleven a cabo en el uso de las nuevas tecnologías y de Internet también pueden tener consecuencias en el ámbito familiar (castigos), en el ámbito escolar (sanciones) o, ya en casos más graves, incluso penales (delitos).

3.3.2.2. Actividades de prevención del abuso

El ciberbullying manifiesta intenciones de abuso de poder en su ejecución. ¿Cómo actuar para la prevención? En el caso concreto del ciberbullying y, como primer paso, en palabras del psicólogo Javier Urra (2012), “en vista de que tenemos noticias de este tipo en los medios de comunicación y que a veces salen en los telediarios yo creo que lo primero que tenemos que hacer es preguntar tres cosas a los hijos e hijas:

- ¿Tú no serás un agresor?
- ¿Tú no serás una víctima?, en otro tipo de niños
- Y, ¿tú no serás un cobarde que se pone del lado del agresor, en lugar del lado de la víctima?

De esta manera, podemos aprovechar noticias, a veces duras, para analizar en qué caso están los menores con los que nos encontramos”.

Yendo más al fondo de la cuestión, según el profesor José María Avilés (2012), en el caso de ciberbullying, es de aplicación medidas técnicas, físicas y educativas de prevención contra el abuso.

Las relacionadas con la autoafirmación conllevan:

- “En el alumnado: que aprenda a responder asertivamente ante el abuso.

- En la comunidad educativa (familias y profesorado): que lo haga mediante la visualización de medidas como la «Declaración antibullying en la comunidad educativa» o los protocolos de actuación previstos para cuando esto suceda.

Las organizativas implican:

- Organizar el centro escolar contra el ciberbullying, creando un grupo de personas estables que trabajen contra el acoso.
- Contando entre el profesorado con conocedores que canalicen y faciliten la información y el funcionamiento técnico de mecanismos y dispositivos.
- Disponer de sistemas anónimos y seguros de comunicación de los casos.
- Contar con estructuras estables entre el alumnado que se ocupe de ayudar en esos casos.

Las de inserción curricular pasan por:

- Hablar, tratar, escenificar y debatir la naturaleza, riesgos, gestión y consecuencias de estos casos en el transcurso escolar, en las clases, entre alumnado y profesorado.
- Adoptar metodologías como el análisis de casos, el roleplay, las técnicas narrativas, como medios que faciliten esa inserción en el currículum del alumnado por parte del profesorado en sus clases.

Las que tienen que ver con la gestión adecuada de los casos conllevan:

- Protocolos previamente establecidos y coordinados en la comunidad educativa entre los centros y las familias.
- Información y formación al profesorado, familias y alumnado de una correcta gestión de las emociones en el espacio virtual.
- La adopción de códigos online correctos y hábitos de buenas prácticas.
- Entrenamiento en practicar la coherencia con ejercicios de paralelismo entre las actuaciones de la vida virtual y las de la vida real (trasladar a la vida virtual consejos de la vida real como el «no hables con extraños»).
- Pautas educativas de reacción, el qué hacer y qué no hacer cuando esto pueda suceder, tanto por parte del alumnado como de sus familias.
- Desconfiar de las habilidades e iniciativas personales para manejar esas situaciones.

- Búsqueda de ayuda en los adultos y/o en los iguales capacitados o dispuestos a ello para ayudar a gestionar estos casos.
- Mejorar el conocimiento por parte del personal sanitario y del pediatra particularmente para que sean capaces de realizar un diagnóstico precoz. Antes de síntomas psicosomáticos sin causa aparente siempre debe ser interrogado el menor sobre situaciones de acoso que ha podido padecer en internet o en el centro escolar.

Las que se refieren a la evitación del riesgo tienen que ver con minimizar los intentos de abuso y evitar las situaciones de riesgo. En este sentido:

- Implementar acciones que dificulten que a los menores lleguen personas con esas intenciones, que pasan por educar al menor en lo que tiene que ver con la gestión de la comunicación, de sus datos personales, imagen e intimidad; que sepa reaccionar (qué no hacer) y a quién acudir cuando hay una sospecha de que eso pudiera estar pasando.
- Que conozca los riesgos de las prácticas adictivas online y de la filiación a comunidades de riesgo (anorexia, suicidio).
- Utilizar mecanismos físicos y técnicos en la red y en los aparatos para dificultar el acceso fácil al menor.
- Identificar y perseguir a las personas que buscan estas situaciones (grooming).

Las que tienen que ver con la búsqueda de ayuda pasan por:

- La elaboración de una red en la comunidad escolar que haga tareas preventivas contra el ciberbullying, fomentando cibermentores o equipos de ayuda entre el propio alumnado.
- Constitución de escuelas de familias y reuniones de familias que aborden estos temas.
- Asesoramiento en instancias superiores o de fuera de la escuela.
- Apoyo logístico y asesoramiento técnico en los casos que lo requieran.

3.3.3. ¿Cómo actuar? Respuesta ante un caso de acoso. Responsabilidades de padres y educadores.

3.3.3.1. Cómo actuar en caso de acoso

Un caso de acoso es una situación muy grave en la que hay que, en primer lugar, definir lo que ha ocurrido y actuar con la víctima. En el caso de que la agresión haya sucedido en el centro escolar, conviene actuar tanto con la persona que ha sufrido el acoso y su agresor o agresora, como con el conjunto de la comunidad.

En el caso de que se perciba que el menor pueda estar sufriendo una de estas situaciones, el psicólogo Javier Urrea (2012), recomienda, en primer lugar, sentarse con el/la menor y escucharle,dejando que exprese todo lo que siente y mostrándole todo el apoyo por parte de su familia y que “no es, en absoluto, una situación que tenga que soportar”.

Urrea recomienda hacer preguntas abiertas, para conocer los detalles de los hechos y de los implicados y resaltar el apoyo de los padres y madres al/la menor, detalle importante para que el niño o niña cuente todo lo que ha ocurrido.

En este sentido, también pueden ser una buena fuente de información las amistades del menor. Aunque es probable que no cuenten todos los detalles del incidente, sí que pueden acercar al hecho de que no se lleva bien con algún compañero o compañera, o si ha conocido a alguien a través de Internet que ellos no conozcan, por ejemplo.

Así, según expresa César Lorenzana (2012), del GDT de la Guardia Civil, “en la mayoría de las ocasiones, cuando el menor decide hacer pública esta situación, se debe a que la misma se torna insoportable y acude a sus padres en busca de ayuda, y al mismo tiempo con cierto temor por lo inapropiado de su conducta anterior.”

Una vez al tanto de los hechos, en el caso de que se trate de un caso de cyberbullying, se debe acudir al colegio y preguntar al profesorado y equipo de tutoría, si han detectado o pueden pararse a observar si hay algún comportamiento raro que pueda llevar a pensar que está sucediendo la agresión.

No se trata únicamente de poner fin a estas situaciones, cosa prioritaria, sino de localizar al/la responsable para evitar que se repita en el futuro o con otras víctimas

potenciales. En muchas ocasiones, los acosadores o acosadoras no actúan contra una sola víctima, sino que disponen de varios «contactos» a los que regularmente acosan. En este sentido, la denuncia de uno de ellos servirá para poder ayudar a todos los que están en su situación, pero no han decidido aún denunciar el acoso.”

El proceso a seguir si esta situación es detectada en un centro escolar es contactar de forma rápida con los responsables de los/as menores afectados o afectadas y, a partir de ahí, es de aplicación lo explicado en el párrafo anterior. A partir de este momento tiene que comenzar el mecanismo de actuación en los distintos ámbitos, dependiendo de lo que pueda estar sucediendo.

Desde el punto de vista judicial, el fiscal de Menores Avelino Fierro (2012) estima que “la aplicación del Derecho Penal es el último paso; hay además un principio que los penalistas debemos observar: el de intervención mínima. Antes de poner en marcha la maquinaria judicial y mucho antes, para evitar que los hechos tengan lugar, hay que insistir en la prevención y en la educación, en el buen uso que los adolescentes, inmersos en esa «cultura de la habitación», deberían hacer de la tecnología informática, a la que muchos dedican demasiado tiempo, convertidos en ciberadictos.”

Así, en este sentido, vuelve a destacar que “es importante el control parental. Yo sigo pensando que el control parental ejercido en beneficio de los hijos, igual que el derecho de corrección, que ha desaparecido del Código Civil, está exento de responsabilidad porque se está cumpliendo un deber o ejerciendo legítimamente un derecho”.

En esa tarea, según Fierro (2012), “los padres cuentan con recursos variados, que van desde las aplicaciones «cibermañeras», que distinguen entre las páginas que son o no adecuadas para menores, hasta seguir las recomendaciones de numerosas instituciones y profesionales que en sus guías, páginas, webs, blogs, ofrecen información y ayuda: INTECO, UNICEF, Pantallas Amigas, Agencia Española de Protección de Datos, Asociación Española de Padres y Madres Internautas (AENPI), Junta de Castilla y León y su plan de prevención del acoso escolar...”.

Así, en opinión de Fierro “antes de acudir a formular una denuncia, cabe también actuar de diversas maneras: informar de las conductas incorrectas a través de los formularios que proporcionan los servicios de correo electrónico, o hacerlo a través de las propias redes sociales que también disponen de correo o formulario de contacto

para informar de abusos, o comunicarlo al Proveedor de Servicios de Internet que se tenga contratado o al de la compañía que esté utilizando el ciberacosador.”

3.3.3.2. Responsabilidades de los padres y educadores

En este aspecto, la abogada Paloma Llana (2012) hace una valoración genérica de este aspecto y a su juicio “es un error extendido, actualmente, el pensar que toda conducta disruptiva tenga que ser sancionada penalmente sin plantearnos hasta qué punto todos los actores implicados han hecho dejación de sus obligaciones básicas o han minimizado la importancia del acoso escolar por haber existido éste siempre.”

En opinión de Llana, las situaciones de acoso se han consentido de manera continua y “siempre ha habido abusos y abusados, bajo la excusa de que “son críos” o “así se forman para la vida”, para continuar diciendo que “sin una previa conciencia ética de los padres sobre la gravedad de estos comportamientos que han de ser arrancados de raíz de sus hijos, o sin unas medidas sancionatorias económicas de los centros que los toleren, por miedo o permisividad, estas situaciones no van a acabar.”

En cuanto a las medidas penales, la abogada estima que es “un trámite doloroso que remata a la víctima, que lo victimiza de manera definitiva, acabando con su autoestima y, en muchos casos, con su confianza en la Justicia. Se tendría que poder expulsar del circuito al acosador y no al acosado, haciendo los ajustes legales necesarios para que el derecho a la educación obligatoria no impida castigar con la expulsión a quien no sabe comportarse en sociedad. Recordemos que el derecho penal es un último recurso al que se acude para solventar situaciones que no hayan podido solucionarse por otros medios.”

Por su parte, el psicólogo José María Avilés (2012) avanza en este sentido que “en primer lugar tiene que haber un pacto de lealtad educativa, que no siempre existe, en el sentido de que en los órganos y en los instrumentos institucionales de la comunidad educativa tenemos que tener consensuados una serie de mecanismos para ir todos en la misma dirección ya que, cuando esto sucede, nadie es objetivo. Tenemos una patata caliente entre las manos que nos hace posicionarnos a favor de nuestro hijo, a favor de la víctima, defendiendo cosas indefendibles por parte del agresor o recurriendo

a instancias judiciales para plantear situaciones que no son moralmente adecuadas o aceptables...”.

Así, con esta opinión de contexto, se analiza a continuación la responsabilidad de cada uno de los actores en las situaciones de acoso.

Padres

Según el Artículo 154 del Código Civil: “Los hijos no emancipados están bajo la potestad de los padres. La patria potestad se ejercerá siempre en beneficio de los hijos, de acuerdo con su personalidad, y con respeto a su integridad física y psicológica. Esta potestad comprende los siguientes deberes y facultades:

- Velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral.
- Representarlos y administrar sus bienes.

Si los hijos tuvieren suficiente juicio, deberán ser oídos siempre antes de adoptar decisiones que les afecten. Los padres podrán, en el ejercicio de su potestad, recabar el auxilio de la autoridad.”

Desde el punto de vista legal, según resalta el juez de Menores, Ernesto Mallo (2012), “los padres tienen las obligaciones derivadas de la patria potestad que indica el Código Civil, de manera que es evidente que los padres, tanto por deber legal, como por sentido común, en cuanto tienen bajo su guarda a menores, deben estar atentos a las actividades que sus hijos realizan en Internet, y deben poner los límites necesarios.”

En el caso de que sus hijos cometan hechos delictivos, la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad penal de los menores, establece, en su artículo 61.3: “Cuando el responsable de los hechos cometidos sea un menor de dieciocho años, responderán solidariamente con él de los daños y perjuicios causados sus padres, tutores, acogedores y guardadores legales o de hecho, por este orden. Cuando éstos no hubieren favorecido la conducta del menor con dolo o negligencia grave, su responsabilidad podrá ser moderada por el juez según los casos.”, por lo tanto, en la responsabilidad civil, en el pago de las responsabilidades que pudiesen corresponder, actuarán de forma solidaria los padres juntamente con sus hijos.

Centros educativos

Haciendo referencia al “Código Civil”, podemos encontrar diferentes artículos que nos ayudan a profundizar más a la hora de conocer cuáles son las obligaciones legales de los centros educativos:

Artículo 1902.

El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado.

Artículo 1903.

La obligación que impone el artículo anterior es exigible, no sólo por los actos u omisiones propios, sino por los de aquellas personas de quienes se debe responder.

Los padres son responsables de los daños causados por los hijos que se encuentren bajo su guarda.

Los tutores lo son de los perjuicios causados por los menores o incapacitados que están bajo su autoridad y habitan en su compañía.

Lo son igualmente los dueños o directores de un establecimiento y empresa respecto de los perjuicios causados por sus dependientes en el servicio de los ramos en que los tuvieran empleados, o con ocasión de sus funciones.

Las personas o entidades que sean titulares de un centro docente de enseñanza no superior responderán por los daños y perjuicios que causen sus alumnos menores de edad durante los períodos de tiempo en que los mismos se hallen bajo el control o vigilancia del profesorado del centro, desarrollando actividades escolares o extraescolares y complementarias.

La responsabilidad de que trata este artículo cesará cuando las personas en él mencionadas prueben que emplearon toda la diligencia de un buen padre de familia para prevenir el daño.”

Así, el juez de Menores, Ernesto Mallo destaca el apartado del artículo 1903 del Código Civil en el que se señala que las personas o entidades que sean titulares de un centro docente de enseñanza no superior responderán por los daños y perjuicios que causen sus alumnos menores de edad durante los períodos de tiempo en que los mismos

se hallen bajo el control o vigilancia del profesorado del centro, desarrollando actividades escolares o extraescolares y complementarias.

Por último, el ya citado artículo 61 de la LORPM atribuye también responsabilidad civilsolidaria a los “guardadores”, concepto éste en el que pueden incluirse los centros docentes durante el horario escolar.

Por su parte, en el mismo sentido, el abogado Carlos Represa (2012), propone el análisis de tres artículos de textos normativos:

- Real Decreto 732/1995, de derechos y deberes de los alumnos y normas de convivencia de los centros. Art. 46: “Podrán corregirse, de acuerdo con lo dispuesten este título, los actos contrarios a las normas de convivencia del centro realizados por los alumnos en el recinto escolar o durante la realización de actividades complementarias y extraescolares. Igualmente, podrán corregirse las actuaciones del alumno que, aunque realizadas fuera del recinto escolar, estén motivadas o directamente relacionadas con la vida escolar y afecten a sus compañeros o a otros miembros de la comunidad educativa.
- Ley 2/2010, de 15 de junio, de Autoridad del Profesor de la Comunidad de Madrid (idéntico en el resto de leyes). Art. 5: “Autoridad pública. Los directores y demás miembros del equipo directivo, así como los profesores tendrán, en el ejercicio de las potestades de gobierno, docentes y disciplinarias que tengan atribuidas, la condición de autoridad pública, y gozarán de la protección reconocida a tal condición por el ordenamiento jurídico.

Artículo 6. Presunción de veracidad. En el ejercicio de las competencias disciplinarias, los hechos constatados por los directores y demás miembros de los órganos de gobierno, así como por los profesores, gozan de presunción de veracidad, cuando se formalicen por escrito en documento que cuente con los requisitos establecidos reglamentariamente.

Esto, en palabras de Represa “nos sitúa en un escenario nuevo, pero tremendamente positivo:

- Los centros educativos son competentes para la corrección disciplinaria de todo tipo de ciberbullying que afecte a la comunidad educativa (que son todos)
- El profesor es autoridad pública

- Goza de presunción de veracidad.

Es decir, si el centro educativo cuenta dentro de su reglamento de régimen interno con un protocolo de prevención y una preparación adecuada, los documentos generados en el desarrollo del expediente serán perfectamente válidos como pruebas y gozarán de la presunción de veracidad.”

Por su parte, José María Avilés, indica que, desde el punto de vista del centro escolar, “aunque reconozcamos que cada uno de los actores de la comunidad educativa tienen responsabilidades inherentes a su posición en ella, la verdadera fuerza para luchar contra el ciberacoso está depositada en la intención conjunta de esfuerzos de toda ella en conformar un «Proyecto Antibullying» en el que primen:

- Una declaración institucional antibullying en la comunidad educativa que reconozca el rechazo frontal de todos los sectores educativos al ciberbullying como forma de acoso. Esto supone reconocer que puede intervenir desde cualquier ámbito de la comunidad educativa independientemente desde donde se produzcan los acosos, porque suponen un atentado a la convivencia dentro del centro escolar. Reconocimiento que supone legitimación.
- Un compromiso de lealtad educativa por parte de los actores de la comunidad educativa que persiga de forma efectiva compartir una misma línea de acción. Remaren la misma dirección.
- Apoyar medidas restauradoras de las relaciones interpersonales más allá de las medidas disciplinarias y punitivas que tendrán siempre un carácter subsidiario si lo que queremos es buscar salidas educativas ante los casos de ciberbullying.
- Situar al alumnado en el plano del protagonismo. Deben ser parte de la salida y no el problema. Hacerles participar en estructuras de equipos de ayuda o de cibermentores para ayudar a sus iguales a evitar, gestionar mejor o erradicar las situaciones de abuso y ciberbullying.
- Disponer de herramientas institucionales reconocidas por la comunidad educativa, como el «Proyecto Antibullying», que permitan abordar los casos de ciberbullying con respaldo de las partes.
- Organizar el centro educativo para luchar contra el abuso y el ciberbullying.
- Tratar el tema del ciberbullying y los riesgos de las nuevas tecnologías dentro del currículum que el profesorado lleva a la práctica en la clase.

- Elaborar, asumir y practicar códigos saludables online y fomentar las buenasprácticas entre el alumnado en sus relaciones interpersonales virtuales.
- Diseñar y llevar a la práctica un programa intencional y planificado de educaciónmoral en los ámbitos educativos en los que se maneja el menor (escuela, familia, grupo de iguales, medios de comunicación).
- Fomentar la convivencia positiva en las relaciones interpersonales virtuales en elmarco de un Plan de Convivencia consensuado y a través de una educación en valores.”

3.3.4. Cyberbullying. Respuesta ante un caso de acoso

3.3.4.1. Ámbito escolar y familiar

En este sentido desarrolla una planificación muy detallada el profesor José María Avilés, quien, sobre todo, destaca que “es básica una actuación coordinada entre la familia y el centro educativo: en la misma dirección y con los mismos objetivos. Cuando eso no sucede el primer perjudicado es el acosado”, cuestión en la que coincide plenamente con el abogado, Carlos Represa.

Por su parte, el psicólogo Javier Urrea (2012) determina que, en primer lugar, hay que trabajar con el conjunto de los menores. “No se trata tanto de enseñarles que los países tienen que ser justos, que los gobiernos tienen que ser justos, sino que lo tienen que demostrar ellos en el día a día. Que las personas somos distintas: unos tienen más habilidades, otros tienen más fuerza, otros tienen mejor lenguaje, ... Y hay que aceptar los unos a los otros.

Además, hay que enseñarles que el que lo pasa mal requiere apoyo, no desprecio y que se espera esa valentía por parte de ellos. Además, y que, desde luego, si alguien sabe que está habiendo un chantaje hay que enseñarles que no es de un chivato decirlo, sino de un cobarde callarlo. Romper la barrera del miedo. Lo que pasa es que pueden darse dos situaciones: un chico tiene miedo porque a veces el otro es mucho más fuerte y dice “voy a ponerme del lado del agresor o por lo menos miro hacia otro lado y no se me vuelve en contra”. Eso es muy típico en los menores y en los no menores. Y segundo, es importante que los profesores actúen. No puede ser que haya profesores que miren para otro lado. Un profesor tiene que tener authoritas, un profesor tiene que tener liderazgo.”

Así, indica Avilés (2012) que el objetivo central de la actuación es evitar que la víctima siga sufriendo y que cesen los ataques y desaparezcan del medio virtual y presencial las manifestaciones del acoso, lo que no significa que se destruyan las pruebas. Hacer eso en el ciberbullying supone comprobar fehacientemente en el medio virtual que eso sucede así en cualquiera de sus posibles manifestaciones.

Entrando en detalle, en el caso de que salte la alarma ante la aparición de un caso de estas características, Carlos Represa, empieza explicando que ante cualquier indicio “lo primero es abrir un periodo de evaluación o reflexión que nos permita conocer realmente que es lo que está ocurriendo; y siempre pensando que en la red nada es lo que parece. Podemos descubrir un chat donde nuestro hijo agrede de manera cruel a otras personas y resultar que su identidad digital está siendo suplantada, o es una respuesta de defensa ante agresiones no comprobadas por nosotros. Es decir, lo primero que debemos asumir es que la brecha digital en este ámbito va a causarnos graves problemas de definición, por lo que deberemos siempre estar dispuestos a solicitar colaboración de terceras personas”.

También es importante comprender que la necesaria protección al menor “abarca tanto al denominado acosador como al acosado y a aquellas personas que se van a ver afectadas de manera inevitable por estas situaciones: profesores, compañeros, padres, etc”.

La diferencia fundamental, determina Represa “entre la respuesta en el hogar y el colegio es que el centro docente debe contar de manera obligatoria con un protocolo de actuación que, al menos garantice en esta primera fase los siguientes procesos:

- a) Canal de comunicación. Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga indicios razonables de que puede estar produciéndose un caso de ciberacoso entre iguales pondrá esta circunstancia en conocimiento de algún profesor, preferentemente el tutor, orientador o miembro del equipo directivo. En este sentido, tal y como destaca desde la CEAPA Jesús María Sánchez Herrero, son muy importantes las figuras de las unidades de convivencia o mediadores que ya existen en muchos centros escolares.
- b) Gestión de información adecuada. La información recibida deberá ser analizada por el equipo directivo a la mayor brevedad, con la colaboración del tutor y del orientador del centro y, en su caso, del inspector del centro”.

Así, según continúa, “si el colegio cuenta con una formación adecuada, protocolos de aplicación y sistemas de colaboración con las familias, se produce un fenómeno esencial en la resolución de conflictos en las TICs: la apertura de los canales de comunicación con los menores perdidos en la nueva Sociedad de la Información”.

Con los datos que hayamos podido obtener con o sin ayuda, será necesario hacer una primera valoración de la situación de acoso, así como tomar aquellas medidas que, de formainmediata sirvan para detener los efectos perjudiciales, sin perjuicio de que posteriormenteconozcamos hechos que nos hagan variar las líneas de actuación.

“Hay que ser conscientes de las dificultades de todo tipo que este proceso conlleva: técnicas, psicológicas, educativas, etc. Pero es necesario aplicar el criterio de autoridad, aún a riesgo de equivocarnos. Una foto explícita de un menor identificado y difundida en el entorno escolar puede causar daños morales irreparables en esa persona. Por tanto, se requieren acciones inmediatas contundentes tendentes a parar la difusión de la misma”, indica Represa.

Al igual que en el punto anterior, el abogado determina que “el colegio debe contar con un procedimiento perfectamente definido que, en esta fase, además, documente todas y cada una de las acciones y determinaciones, aunque sean equivocadas por la complejidad del caso. Y no sólo para la resolución del conflicto, sino también para la salvaguarda de los derechos de las personas afectadas; hay que recordar que muchos de los casos analizados son susceptibles de terminar en los tribunales.”

Avilés, por su parte, también señala los pasos a seguir con la víctima cuando reconoce lo que ha sucedido en un primer acercamiento:

- “Evitar el sentimiento de culpa la culpabilización.
- Mostrar acercamiento emocional y empático
- Demostrar confianza
- Analizar respuestas anteriores y alternativas posibles
- Entrenar el afrontamiento
- Poner en marcha y en práctica las decisiones”.

Todo ello, guiado por un acompañamiento y seguimiento adultos que consigan reforzar los pequeños progresos de autoafirmación por su parte.

“Se trata de minimizar y evitar las consecuencias del ciberbullying en los acosados, que son similares a las que produce el propio bullying presencial y entre otras se manifiestan en:

- Menor auto-eficacia social, emocional y académica
- Alta ansiedad anticipatoria y estrés
- Fobia a la escolarización
- Baja autoestima y personalidad insegura
- Depresión y hasta ideación suicida
- Daños en su personalidad social
- Aislamiento y rechazo grupal”.

Al menor acosado hay que mostrarle esa confianza:

- Visualizando el mensaje de combate del centro contra el ciberbullying
- Activando las estructuras de ayuda en el grupo de alumnos que conviven con él
- Haciendo que éstos se muestren contrarios a lo que ha sucedido
- Haciéndolos protagonistas y garantes de que el compromiso de cese del ciberbullying por parte del acosador es real, creíble y se mantiene en el tiempo”.

Javier Urrea, que fue el primer defensor del menor de la Comunidad de Madrid, completando indicando que “también hay que trabajar con el chico víctima porque lo son a veces sin ninguna causa objetiva: porque le gusta tocar el piano, en vez de jugar al fútbol. Hay otros chicos que, por sus circunstancias, por falta de habilidades sociales, son más fácilmente víctimas, por lo que, hay que dotarles de esas habilidades.”

Por último, según detalla Carlos Represa, “habrán de acordarse todas aquellas medidas de protección, disciplinarias y educativas que se consideren oportunas una vez que se conozcan todos los extremos del ciberbullying. Si es posible, de forma

coordinada familia – escuela, y siempre primando la educación por encima de la sanción, sobre todo porque nos movemos en un campo en el que muchos de los actos de los menores no se realizan con intención directa de dañar o acosar, sino de experimentar. El problema es que carecen de referencias en este campo de relaciones sociales por desconocimiento de los progenitores y profesores que no hemos vivido dentro de una sociedad digital.”

Así, Avilés va más allá y cree que “al menor acosador no podemos únicamente ofrecerle el castigo como salida a la situación. Si realmente queremos que colabore en el marco de una política restauradora de las relaciones dañadas, hemos de atraérselo a la situación de preocupación por lo que está sucediendo, a partir de una propuesta de compromiso por su parte en el cese del acoso y de restitución del daño y petición de perdón al menor acosado, lo que compromete a éste en el otorgamiento del perdón y coloca al grupo de iguales como garante de que la situación ha cesado.”

Por su parte, el psicólogo Javier Urrea determina que “lo que tiene que hacer un buen profesor es evitar esta situación, tener liderazgo y reunir tanto a los padres como a los menores, si uno cree que hay unos chavales agresores para indicarles que conocen la situación de acoso, que puede darse tanto dentro del colegio como fuera de las vallas. El ámbito educativo es más amplio que todo esto y hay que hacer partícipes a las asociaciones de madres y padres, para, sin desvelar nombres, indicar que se están produciendo unos hechos que no son admisibles y que se van a sancionar si es necesario.”

Por otra parte, la posición en casa, según Avilés, “debe ser clara y sin ambivalencia de colaboración educativa con el centro escolar, independientemente del perfil que ocupe nuestro hijo. Si es acosado, hemos de mostrarle la confianza y el apoyo que necesita y coordinar e implicarse con el centro en las medidas educativas que se adoptan en el marco de esa política restauradora. Sabiendo, indudablemente, que tenemos a nuestra disposición otras medidas que nos permitirían denunciar los hechos en otras instancias que harían actuar a otros actores y con otras consecuencias también para nuestro hijo acosado.

Si nuestro/a hijo/a es el acosador tenemos oportunidad de demostrarle que, porque le queremos, no podemos consentirle que utilice el acoso como mecanismo de obtención de objetivos en la vida. Será el momento de demostrar y demostrarnos como

padres, a nivel de criterio moral, cómo situamos la educación de nuestro hijo. Optando por no jugar a la corta y fácil (encubriendo o mintiendo por nuestro hijo) y pensar en un ejercicio moral educativo que le beneficie a largo plazo, en que le enseñemos que el abuso no puede ser una herramienta de uso en las relaciones interpersonales. En nuestra mano están estas dos opciones con consecuencias bien distintas.”

Entre las recomendaciones para padres y educadores que vivan esta situación y como resumen del planteamiento ante estas situaciones, se pueden indicar:

- Contar con acciones conjuntas consensuadas entre familias y centro educativo en la resolución de los casos de ciberbullying.
- Informar y formar sobre los riesgos que supone el ciberbullying sensibilizando a la comunidad educativa para que adopte medidas que conformen un «Proyecto Antibullying.».
- Valorar que cuando optamos por la denuncia trasladamos a otra instancia la resolución de los casos y prescindimos de salida educativa para ellos o la dificultamos enormemente.
- Que los métodos únicamente disciplinarios no suelen resolver las situaciones y sería bueno siempre que sea posible, acudir a las prácticas restaurativas de salida a estas situaciones.
- Que independientemente de la posición que ocupe nuestro hijo en los casos de ciberbullying (acosado, acosador, no implicado) nuestro planteamiento con él debe ser siempre el que mejor conforme su educación moral en un futuro, aunque ese futuro no sea el inmediato. Estaremos incidiendo sobre la educación moral de nuestro hijo/a con la postura que adoptemos.
- Dar apoyo y confianza a los menores acosados poniendo a su disposición los elementos educativos de la comunidad escolar en contra del abuso.

4. MARCO EMPIRICO: PLANTEAMIENTO Y OBJETIVO DEL ESTUDIO

Como bien venimos hablando, y es a lo se va dedicar esta investigación, otro de los riesgos reales, del uso malintencionado de las tecnologías es el cyberbullying, que ha levantado gran expectación en los últimos años (Slonje, Smith, y Frisén, 2013; Tokunaga, 2010). Gracias al anonimato que facilitan las nuevas tecnologías (Li, 2007; Tokunaga, 2010), el acoso se hace más extensivo en el tiempo y con una audiencia más universal (Sádaba y Bringué, 2010), características que le aportan una entidad propia respecto al bullying tradicional. Diversas investigaciones sostienen además el solapamiento entre ambos fenómenos (Beran y Li, 2007; Li, 2007; Schneider, O'Donnell, Stueve, y Coulter, 2012; Slonje et al., 2013; Tokunaga, 2010; Ybarra, Diener-West, y Leaf, 2007).

El cyberbullying se manifiesta a través de múltiples formas y medios, desde amenazas, burlas y suplantación de la identidad, hasta expresiones más graves como el “sexting” consistente en el envío de material contenido sexual (Fajardo, Gordillo, y Regalado, 2013), o el “happyslapping” donde una víctima es agredida mientras se le graba para luego compartirlo en internet (Smith et al., 2008).

La revisión de Tokunaga (2010) sitúa los porcentajes de incidencia entre el 20% y el 40%. En Europa gira en torno al 30% (Garaigordobil, 2011) y entre escolares españoles datos actuales encuentran un 6% de víctimas y 6.4% de agresores y agresoras (León, Felipe, Fajardo, y Gómez, 2012), porcentajes que se elevan al 35% según la percepción de los testigos (Álvarez et al., 2011).

Entre las variables influyentes en el cyberbullying, se están considerando el sexo, la edad, el nivel educativo y el rendimiento académico, entre otras. Respecto al sexo, los resultados son contradictorios pues mientras algunos autores no encuentran diferencias (Álvarez et al., 2011; Smith et al., 2008), otros sitúan la mayor presencia de los chicos como “ciberagresores” (Li, 2007) y de las chicas como “cibervíctimas” (Calmaestra, Ortega, y Mora-Merchán, 2008; Schneider et al., 2012; Ybarra et al., 2007). En cuanto a la edad y el nivel educativo, el consenso está más generalizado. Las mayores cotas de agresión se observan en la adolescencia media, descendiendo conforme aumenta la edad (Calmaestra et al., 2008; León et al., 2012; Schneider et al., 2012; Slonje et al., 2013; Tokunaga, 2010; Ybarra et al., 2007). Aunque estos datos se

contradican con otros que no perciben tal relación (Beran y Li, 2007; Smith et al., 2008).

Por último, los resultados sobre el rendimiento académico y el cyberbullying son igualmente dispares. Unos estudios apuntan a que las víctimas (Beran y Li, 2007; Li, 2007; Schneider et al., 2012), y los agresores victimizados (Avilés, 2010), tienen peores logros escolares respecto a los no implicados. En cambio, García et al. (2010) sostiene que tanto “ciberagresores” como “cibervíctimas” autoperciben su rendimiento como medio-bajo.

A escala nacional, el Defensor del Pueblo sobre Violencia Escolar (1999, 2007) señala que el 30% de estudiantes de enseñanza secundaria habían sido víctimas esporádicas de algún tipo de agresión, y casi un 6 % víctimas de una forma continuada y habitual. Además, entre el 27 y el 32% de los alumnos que se declaran como víctimas sufren abusos por agresión verbal, seguido de la exclusión social y las agresiones contra propiedades (en este caso, esconderlas). Por el contrario, el 5% informaba ser responsable del acoso a otros compañeros.

Los resultados presentados en 2007 por el Defensor del Pueblo no coinciden con los obtenidos en el informe del Centro Reina Sofía (Serrano e Iborra, 2005), realizado con una muestra de 800 estudiantes de 12 a 16 años, de los cuales el 2,5% manifiesta ser víctima de acoso escolar, mientras que el 5% se declara perpetrador de dicho acoso.

Más recientemente, Cerezo (2009) en un estudio con muestras aleatorias de centros públicos y privados de primaria y secundaria, sitúa el nivel de incidencia en torno al 23%. Es posible que el tipo de medidas utilizadas en estos estudios esté incidiendo en la variabilidad de porcentajes encontrados. En investigaciones donde se analizan distintos tipos de agresión tanto manifiesta como relacional –entendida esta como un acto que se dirige a provocar un daño en el círculo de amistades de otra persona o bien en su percepción de pertenencia a un grupo-, se han obtenido porcentajes más elevados, sobre todo de victimización informada (Crick, Casas y Nelson, 2002; Hawley, 2003; Kochenderfer-Ladd y Wardrop, 2001).

En cuanto al cyberbullying, la mayoría de estudios epidemiológicos concuerdan en señalar una cifra de entre 20 y 40% de jóvenes que comunican ser víctimas de esta modalidad de acoso (Dehue, Bolman y Vollink, 2008; Hinduja y Patchin, 2008; Patchiny Hinduja, 2006; Ybarra y Mitchell, 2008). Estas cifras se ven atenuadas cuando

se establece un criterio temporal (por ejemplo, haber sido víctima de ciberbullying en los últimos doce meses). En España no hay hasta el momento un volumen de investigaciones suficientemente amplio. Destacamos los datos aportados por el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, INTECO (2012), donde se señala una incidencia del 5,9% de ciberbullying pasivo, es decir, aquellos casos donde el joven es víctima del ciberacoso, mientras que los casos de acoso activo tienen una incidencia del 2,9%. Otros datos aportados por el INTECO indican que un 5,1% de los padres españoles son conscientes de que otros niños ejercen ciberacoso sobre su hijo, mientras que un 3,5% sabe que el menor insulta, amenaza o acosa a otros, o que el menor graba y difunde imágenes de otros sin su consentimiento.

En la investigación de Garaigordobil (2011) señala que las variables que se han contemplado han sido diversas, una de ellas ha sido el género, donde las mujeres han mostrado una mayor predisposición a ser víctimas y los varones agresores. Sin embargo, Buelga, Cava, & Musitu (2010) mencionan que las mujeres sufren mayor acoso cibernético que los varones, así mismo lo demuestran los estudios realizados por L. García et al. (2010) quienes identificaron que las mujeres son más victimizadas que los hombres tanto por celular como por internet.

Otra variable que se ha analizado es el nivel educativo, Garaigordobil (2011b) explica que de acuerdo con algunos estudios hay una relación curvilínea entre el ciberacoso y el nivel educativo, en un primer momento, el ciberacoso aumentaría en la medida que se incrementa el acceso de los estudiantes a las nuevas tecnologías, pero posteriormente, el ciberacoso descendería.

Por su parte, Ortega, Camastra, & Mora (2008), en una investigación hecha a escolares entre los 12 y 18 años Educación secundaria obligatoria de Córdoba, España, concluyeron que el 3.8% vertiente severa del cyberbullying (1.7% agresores, 1.5% víctimas y 7.8% agresores victimizados) a través del móvil o internet; 22.8% de Cyberbullying forma moderada u ocasional (5.7% agresores, 9.3% víctimas y 7.8% agresores victimizados) y que el 26.6% se encuentran directamente implicados, de los cuales 2.3% de forma severa.

Finalmente, con esto, y aquí va la aportación de este trabajo, pienso que es de suma importancia, después de lo que han demostrado todos estos estudios relacionados con el tema, conocer que es lo que saben el colectivo adolescente sobre ciberbullying,

para a partir de ahí comenzar a construir para erradicar, de una vez por todas, toda señal de abuso.

OBJETIVO GENERAL:

Indagar en qué medida los/as adolescentes seleccionados del IES Heliópolis conocen el fenómeno de ciberbullying.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer si los/as adolescentes seleccionados del IES Heliópolis saben identificar los diferentes perfiles del ciberacoso.
- Descubrir si los/as adolescentes seleccionados del IES Heliópolis han recibido algún tipo de formación/información sobre ciberbullying a lo largo de toda su vida estudiantil.
- Analizar de qué manera los/as adolescentes seleccionados del IES Heliópolis actuarían ante un caso de ciberacoso.

5. DISEÑO DE INVESTIGACION:

5.1. INTRODUCCIÓN

Para cumplir con los propósitos expuestos en esta investigación, se ha considerado pertinente adoptar una metodología cualitativa, a través de una entrevista semiestructurada, debido a distintas razones que a continuación se expondrán aquí tras una extensa lectura sobre diferentes estudios que siguen la línea de este tipo de metodología.

En primer lugar, estrechamente relacionado con el máximo objetivo de este estudio, podemos considerar la investigación cualitativa como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida que se puede definir según las características indicadas por Taylor y Bogdan (1987, p.20):

<i>La investigación cualitativa es inductiva</i>	Los investigadores siguen un diseño de investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes solo vagamente formulados.
<i>El investigador ve el escenario y a las personas desde una perspectiva holística</i>	Las personas, los escenarios y los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se hallan.
<i>Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de estudio</i>	Son naturalistas, es decir, actúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo.
<i>Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellos mismos</i>	Se identifican con las personas que estudian para poder comprender su cosmovisión.
<i>El investigador cualitativo aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones</i>	Ve las cosas como si estuvieran ocurriendo por primera vez, no da nada por sobreentendido.

<i>Para el investigador cualitativo todas las perspectivas son valiosas</i>	Busca una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas.
<i>Los métodos cualitativos son humanistas</i>	Si estudiamos a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad.
<i>Los investigadores cualitativos dan énfasis a la validez en su investigación</i>	Los métodos cualitativos nos mantienen próximos al mundo empírico. Están destinados a asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace.
<i>Para el investigador cualitativo todos los escenarios y personas son dignos de estudio</i>	Ningún aspecto de la vida social es demasiado trivial.
<i>La investigación cualitativa es un arte</i>	Los investigadores cualitativos son flexibles en cuanto al modo en que conducen sus estudios. Los métodos sirven al investigador, nunca el investigador es esclavo de un procedimiento.

Tabla 3. Características investigación cualitativa. Fuente: Amador (2014).

Con estas características, se pueden ver claramente las razones por las cuales se ha seleccionado este tipo de metodología, ya que como señala Amador (2014), la investigación cualitativa consiste en “descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Además incorpora lo que dicen los participantes, sus experiencias y reflexiones, tal cual son expresadas por ellos mismos” (Watson- Gegeo, 1982, citado por Pérez, 1994, p. 46). Para García, González y Ballesteros (2001), se trata de una metodología que se interesa “por el estudio de los significados e intenciones de las acciones desde la perspectiva de los propios agentes” (p. 279), ya que la conducta social no puede explicarse si no es a través de la interpretación que los propios individuos hacen (Pérez, 1994).

Todas estas particularidades, hacen a la cualitativa la metodología más adecuada para la investigación llevada a cabo durante el presente trabajo.

5.2. DISEÑO METODOLÓGICO

Como se adelantaba anteriormente, dentro de la metodología cualitativa, se ha utilizado en concreto una entrevista semiestructurada, por lo que, a continuación y siguiendo a diferentes autores, se verá el porqué de una entrevista, que características y funciones tiene y por supuesto el “guion” utilizado en este caso.

Como podremos observar detalladamente en el guion utilizado para esta entrevista, es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos y para definirla nos centraremos en la aportación de varias fuentes: según el diccionario (Santillana, 1983), se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales (2006, p. 163-165) la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto". Heinemann (2003) propone para complementarla, el uso de otro tipo de estímulos, por ejemplo audiovisuales, para obtener información útil para resolver la pregunta central de la investigación.

Martínez (1998) argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles. Es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos.

Siguiendo a este mismo autor, la entrevista en la investigación cualitativa, independientemente del modelo que se decida emplear, se caracteriza por los siguientes elementos:

- tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado
- se busca que la información recabada sea lo más precisa posible
- se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión

- el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado

Para conocer un poco más en profundidad el tipo de entrevista utilizada en esta investigación, se expondrá a continuación como Flick (2007) clasifica de forma general las entrevistas, de acuerdo a su planeación, de la siguiente manera:

- **Entrevistas estructuradas o enfocadas:** las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad. Su desventaja es la falta de flexibilidad que conlleva la falta de adaptación al sujeto que se entrevista y una menor profundidad en el análisis.
- **Entrevistas semiestructuradas:** presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.
- **Entrevistas no estructuradas:** son más informales, más flexibles y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones. Los sujetos tienen la libertad de ir más allá de las preguntas y pueden desviarse del plan original. Su desventaja es que puede presentar lagunas de la información necesaria en la investigación.

Flick (2007, p. 89-109) considera que las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés ya que "...se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista... de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario".

Dicho autor, también tiene otra manera de denominar a la entrevista semiestructurada y es “entrevista etnográfica”. Se puede definir como una "conversación amistosa" entre informante y entrevistador, convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan. Su propósito es realizar un trabajo de campo para comprender la vida social y cultural de diversos grupos, a través de interpretaciones subjetivas para explicar la conducta del grupo.

Por otro lado, leyendo la propuesta de Martínez (1998) podemos encontrar diferentes recomendaciones que él considera necesarias para llevar a cabo entrevistas semiestructuradas y las cuales se han seguido fielmente a la hora de entrevistar a nuestros participantes:

- Contar con una guía de entrevista, con preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema.
- Elegir un lugar agradable que favorezca un diálogo profundo con el entrevistado y sin ruidos que entorpezcan la entrevista y la grabación.
- Explicar al entrevistado los propósitos de la entrevista y solicitar autorización para grabarla o video-grabarla.
- Tomar los datos personales que se consideren apropiados para los fines de la investigación.
- La actitud general del entrevistador debe ser receptiva y sensible, no mostrar desaprobación en los testimonios.
- Seguir la guía de preguntas de manera que el entrevistado hable de manera libre y espontánea, si es necesario se modifica el orden y contenido de las preguntas acorde al proceso de la entrevista.
- No interrumpir el curso del pensamiento del entrevistado y dar libertad de tratar otros temas que el entrevistador perciba relacionados con las preguntas.
- Con prudencia y sin presión invitar al entrevistado a explicar, profundizar o aclarar aspectos relevantes para el propósito del estudio.

Como bien explica este autor, en la entrevista semiestructurada, durante la propia situación de entrevista el entrevistador requiere tomar decisiones que implican alto grado de sensibilidad hacia el curso de la entrevista y al entrevistado, con una buena visión de lo que se ha dicho. Por ejemplo, ante una pregunta que ya se haya respondido,

tal vez de paso, se tendrá que decidir si se realiza de nuevo para obtener mayor profundidad o dejarla fuera. Otro reto es el manejo de un tiempo limitado y el interés por hacer todas las preguntas de la guía. Asimismo, el entrevistador debe estar alerta de su comportamiento no verbal y sus reacciones ante las respuestas, para no intimidar o propiciar restricciones en los testimonios del entrevistado.

Una vez aportados todos estos datos sobre las entrevistas, se expondrá a continuación una copia del guion utilizado para entrevistar a los alumnos y alumnas colaboradores en esta investigación, el cual se explicará más adelante detalladamente.

GUIÓN ENTREVISTA CIBERBULLYING

Datos sociodemográficos:

- **Edad**
- **Sexo**
- **Barrio**
- **Instituto**
- **Trabajo de padres**
- **Nivel socioeducativo**

PREGUNTA INICIAL: ¿sabrías definir con tus palabras qué es el bullying? ¿y el ciberbullying?

Bloque 1: Perfiles de acosadores/acosados en el ciberbullying:

1. ¿Qué características le atribuirías a la persona que ejerce el ciberacoso?
2. ¿Qué características le atribuirías a la persona que recibe el ciberacoso?

Bloque 2: Formación/Información recibida sobre ciberbullying:

3. ¿Sabes si alguna vez han dado alguna charla en tu instituto sobre bullying o ciberbullying?
4. ¿Has asistido a alguna charla, taller, congreso relacionado con bullying o ciberbullying?
 - En caso afirmativo, cuenta tu experiencia: ¿Qué has aprendido? ¿Cómo te sentiste? ¿Te ha sido útil? ¿Quién te ha dado esa charla?...
 - En caso negativo, ¿te hubiera gustado hacerlo? ¿Por qué no lo has hecho? ¿Qué te gustaría saber de este tema?

5. **¿Te han facilitado alguna vez documentación o información relacionada con bullying o ciberbullying?**
 - En caso afirmativo, ¿Qué tipo de información o documentación era? ¿de dónde provenía esta información? ¿Qué aprendiste de ella?
 - En caso negativo, ¿te hubiera gustado recibirla?

Bloque 3: Procedimiento de actuación ante el ciberbullying:

6. **¿Conoces el protocolo de actuación en redes sociales? ¿Lo ves útil? ¿Cómo actuarías tú con respecto a ese protocolo?**
7. **¿Sabes de la existencia de un mediador en tu instituto o algún compañero al que puedas dirigirte cuando tienes algún problema?**
8. **¿Qué pasos llevarías a cabo si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso?**
9. **Si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso, ¿a quién o a quienes acudirías para pedirle ayuda?**
10. **¿Alguna vez has sido testigo de una situación de ciberbullying? ¿Qué hiciste?**

5.3. PARTICIPANTES

Las personas participantes en este estudio fueron 8, 4 alumnos y 4 alumnas, estudiantes de Bachillerato del sevillano IES Heliópolis, con edades comprendidas entre 16 y 20 años, siendo cada uno de ellos de zonas muy dispares de la provincia de Sevilla (Dos Hermanas, Alcalá del Río, Coria del Río, Los Palacios, Polígono Norte, San Lorenzo, Sevilla Este, Zona centro).

En cuanto al centro seleccionado, el IES Heliópolis es un instituto público situado en el barrio de Pedro Salvador de Sevilla, en el extrarradio de la ciudad, cuya oferta educativa es muy variada: alberga estudiantes de bachillerato, formación profesional de grado medio y superior, oferta parcial y formación profesional básica.

Con respecto a los criterios de selección eran simples y poco exigentes: 4 chicos y 4 chicas, estudiantes de bachillerato, con carácter abierto y locuaz y que voluntariamente aceptaran colaborar.

5.4. INSTRUMENTO

Como se ha venido diciendo, el instrumento para la recogida de información utilizado ha sido una entrevista semiestructurada, ya que parecía la opción más adecuada para indagar sobre la información que se pretendía recoger.

En el guion de la entrevista proporcionado con anterioridad, podemos observar como la entrevista se dividía en tres grandes bloques de preguntas, precedida por diferentes preguntas sociodemográficas y una gran pregunta inicial. En primer lugar, nos encontramos con esas cuestiones sociodemográficas, con las que se pretendía recolectar información más concreta y personal sobre los diferentes participantes (edad, sexo, barrio, instituto, trabajo de padre/madre, nivel socioeducativo).

En segundo lugar, encontramos esa pregunta inicial con la que haremos un barrido general para conocer a simple vista que saben los participantes sobre bullying y cyberbullying.

En tercer lugar encontramos esos tres bloques de preguntas ya más concretas y detalladas que nos ayudarán a conocer la información que realmente es clave para la investigación: Bloque 1: Perfiles de acosadores/acosados en el cyberbullying; Bloque 2: Formación/Información recibida sobre cyberbullying; Bloque 3: Procedimiento de actuación ante el cyberbullying.

5.5. PROCEDIMIENTO

Para llevar a cabo las entrevistas, el procedimiento seguido fue el siguiente: en primer lugar, me presenté en el instituto que seleccioné personalmente y pedí una cita con el director del centro, el cual no se encontraba en ese momento y tuve que volver en una segunda ocasión. Una vez que conseguí reunirme con el director, éste me recibió muy amablemente y me dio autorización absoluta para realizar las pertinentes entrevistas con alumnos de este centro. Para ello, me puso en contacto con el orientador del instituto, el cual me presentó en ese mismo momento explicándome así que esta persona iba a ser mi enlace directo con los alumnos y alumnas participantes.

En ese mismo momento, me reuní con dicho orientador, quien también me recibió con una actitud muy abierta y servicial y profesional. Me pidió que le explicara

en qué consistía el trabajo que estaba realizando, donde, cuando, como se iba a publicar y cuáles eran los criterios de selección a los que yo me quería ceñir. Una vez detallados todos estos datos, quedamos en que me llamaría cuando tuviera seleccionados a los alumnos y alumnas colaboradores.

El siguiente contacto se produjo por vía email con el orientador del centro, informándome de que ya tenía seleccionados a los participantes y facilitándome las fechas y horas en las que podía entrevistarlos. Nos pusimos de acuerdo y llegó la primera sesión con los participantes.

En esta primera sesión, el orientador del centro me presentó, en distintos momentos, a dos alumnos. Acto seguido me dejó intimidad con el alumno porque no quería influir en sus respuestas y empecé a entrevistar al primer participante. Cuando terminé con el primero, entró el segundo alumno al que pude entrevistar de la misma forma.

En la segunda sesión, fijada con el orientador al final de la primera, pude entrevistarme con 2 alumnas y un alumno y en la última sesión me entrevisté con las dos últimas chicas y el último chico. Todas las sesiones se produjeron la misma semana en días consecutivos.

5.6. ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS

Una de las características de la investigación cualitativa es la paradoja de que aunque muchas veces se estudia a pocas personas, la cantidad de información obtenida es muy grande (Álvarez-Gayou, 2005). Hay multiplicidad de fuentes y formas de datos. Hay información que proviene de observaciones estructuradas o no estructuradas. Otra de entrevistas, ya sean abiertas, estructuradas o etnográficas, y también de medidas menos intrusivas, como documentos cotidianos o especiales, registros o diarios. En algunos estudios puede haber información proveniente de cuestionarios y encuestas, películas y vídeos, o datos provenientes de pruebas de diversos tipos (Miles y Huberman, 1994).

La mayor parte de las investigaciones generan una buena cantidad de hojas escritas, transcripciones de entrevistas, de grupos de discusión, de observaciones y de otros tipos de fuentes (Álvarez-Gayou, 2005; Miles y Huberman, 1994). Una

característica de la investigación cualitativa es que se trabaja principalmente con palabras y no con números, y las palabras ocupan más espacio que los números. Por ejemplo, una semana de trabajo de campo puede generar 200-300 páginas de transcripciones y otros materiales (Miles y Huberman, 1994), más específicamente, cada hora de entrevista se transforma en alrededor de 10.000 palabras a ser analizadas (Rubin y Rubin, 1995).

La información crece geométricamente, y peor aún, en las primeras fases de un estudio todo parece importante. Si no se sabe que es más relevante, todo parece serlo. En ciertos casos, puede que nunca se tenga tiempo de condensar y ordenar, y mucho menos de analizar y pasar a limpio todo el material recolectado, a menos que se tengan varios años por delante. Es por esto que el marco conceptual y las preguntas de investigación son la mejor defensa contra la sobrecarga de información. La recolección de datos es inevitablemente un proceso selectivo, no podemos ni logramos abarcar todo, aunque pensemos que podemos y que lo hacemos (Miles y Huberman, 1994).

Es importante resaltar, que las investigaciones cualitativas requieren mucho tiempo. Por ejemplo, se necesita de dos a cinco veces más tiempo para procesar y ordenar los datos, que el tiempo necesario para recolectarlos (Miles y Huberman, 1994). Además, el análisis de la información recolectada es un proceso que también requiere tiempo, no se hace rápido, incluso algunos autores consideran que comienza antes que los análisis de datos cuantitativos y que suele durar mucho más tiempo (Álvarez-Gayou, 2005).

El análisis de datos cualitativos es emocionante porque se descubren temas y conceptos metidos entre los datos recolectados. A medida que se avanza en el análisis de los datos, esos temas y conceptos se tejen en una explicación más amplia de importancia teórica o práctica, que luego guía el reporte final (Rubin y Rubin, 1995). Dicho análisis debe ser sistemático, seguir una secuencia y un orden (Álvarez-Gayou, 2005).

Este proceso puede resumirse en los siguientes pasos o fases (Álvarez-Gayou, 2005; Miles y Huberman, 1994; Rubin y Rubin, 1995):

- a) Obtener la información: a través del registro sistemático de notas de campo, de la obtención de documentos de diversa índole, y de la realización de entrevistas, observaciones o grupos de discusión.

- b) Capturar, transcribir y ordenar la información: la captura de la información se hace a través de diversos medios. Específicamente, en el caso de entrevistas y grupos de discusión, a través de un registro electrónico (grabación en cassettes o en formato digital). En el caso de las observaciones, a través de un registro electrónico (grabación en vídeo) o en papel (notas tomadas por el investigador). En el caso de documentos, a través de la recolección de material original, o de la realización de fotocopias o el escaneo de esos originales. Y en el caso de las notas de campo, a través de un registro en papel mediante notas manuscritas. Toda la información obtenida, sin importar el medio utilizado para capturarla y registrarla, debe ser transcrita en un formato que sea perfectamente legible.
- c) Codificar la información: codificar es el proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador, o los pasos o fases dentro de un proceso (Rubin y Rubin, 1995).

Los códigos son etiquetas que permiten asignar unidades de significado a la información descriptiva o inferencial compilada durante una investigación. En otras palabras, son recursos mnemónicos utilizados para identificar o marcar los temas específicos en un texto.

Los códigos usualmente están "pegados" a trozos de texto de diferente tamaño: palabras, frases o párrafos completos. Pueden ser palabras o números, lo que el investigador encuentre más fácil de recordar y de aplicar. Además, pueden tomar la forma de una etiqueta categorial directa o una más compleja (ej: una metáfora).

Los códigos se utilizan para recuperar y organizar dichos trozos de texto. A nivel de organización, es necesario algún sistema para categorizar esos diferentes trozos de texto, de manera que el investigador pueda encontrar rápidamente, extraer y agrupar los segmentos relacionados a una pregunta de investigación, hipótesis, constructo o tema particular. El agrupar y desplegar los trozos condensados, sienta las bases para elaborar conclusiones.

- d) Integrar la información: relacionar las categorías obtenidas en el paso anterior, entre sí y con los fundamentos teóricos de la investigación.

El proceso de codificación fragmenta las transcripciones en categorías separadas de temas, conceptos, eventos o estados. La codificación fuerza al investigador a ver cada detalle, cada cita textual, para determinar qué aporta al análisis. Una vez que se han encontrado esos conceptos y temas individuales, se deben relacionar entre sí para poder elaborar una explicación integrada. Al pensar en los datos se sigue un proceso en dos fases. Primero, el material se analiza, examina y compara dentro de cada categoría. Luego, el material se compara entre las diferentes categorías, buscando los vínculos que puedan existir entre ellas.

5.7. FORMACIÓN DE CATEGORÍAS

Una vez que la información ha sido recolectada, transcrita y ordenada la primera tarea consiste en intentar darle sentido (Álvarez-Gayou, 2005). El reto es simplificar y encontrarle sentido a toda la complejidad contenida en las notas de campo y las transcripciones textuales (Patton, 2002). Para ello, es necesario utilizar algún proceso de codificación que permita desarrollar una clasificación manejable o sistema de códigos (Patton, 2002).

"La codificación es el corazón y el alma del análisis de textos enteros" (Ryan y Bernard, 2003, p. 274). La codificación fuerza al investigador a hacer juicios acerca del significado de bloques contiguos de texto y permite eliminar el caos y la confusión que habría sin algún sistema de clasificación. Esto implica un trabajo intelectual y mecánico que permita codificar los datos, encontrar patrones, etiquetar los temas y desarrollar sistemas de categorías. Esto significa analizar el contenido central de las entrevistas, observaciones u otros documentos para determinar qué es significativo, y a partir de allí reconocer patrones en esos datos cualitativos y transformar esos patrones en categorías significativas y temas (Patton, 2002).

Para el análisis e interpretación de los datos cualitativos se escogieron diferentes categorías atendiendo los tres temas principales planteados en la investigación: Perfiles de acosadores/acosados en el ciberbullying (PPC), Formación/Información recibida sobre ciberbullying (FIC), Procedimiento de actuación ante el ciberbullying (PAC). En cada categoría se discriminaron una serie de subcategorías respondiendo a indicadores aportados por los distintos informantes y vinculados directamente con los temas principales seleccionados de antemano, tal como se detallan en la Tabla, lo cual

permitió hacer manejable el cúmulo de información recogida durante la investigación y presentar los resultados en función de los objetivos propuestos.

CATEGORIA	CÓDIGO	SUBCATEGORÍAS
1. PERFILES DE ACOSADORES/ACOSADOS EN EL CIBERBUYING	PPC	<ul style="list-style-type: none"> • Características acosadores
		<ul style="list-style-type: none"> • Características acosados
2. FORMACIÓN/INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CIBERBULLYING	FIC	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de charlas sobre cyberbuying en instituto
		<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a charlas sobre cyberbuying
		<ul style="list-style-type: none"> • Documentación informativa sobre cyberbuying
3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EL CIBERBULLYING	PAC	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de actuación en redes sociales
		<ul style="list-style-type: none"> • Mediador del instituto
		<ul style="list-style-type: none"> • Pasos a seguir en un caso de cyberbuying
		<ul style="list-style-type: none"> • Pedir ayuda
		<ul style="list-style-type: none"> • Testigo en un caso

Tabla 4. Sistema de Categorías y Subcategorías

En lo que respecta a la presentación de los resultados e interpretación de las entrevistas, haremos el análisis desde la perspectiva de las diferentes categorías adentrándonos en las respectivas subcategorías definidas tal como se especifican a continuación.

DEFINICIONES DE LAS CATEGORIAS

1. PERFILES DE ACOSADORES/ACOSADOS EN EL CIBERBUYING (PPC)	
SUBCATEGORIA	DEFINICIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Características acosadores 	Particularidades que los participantes de esta investigación, le atribuirían, según su opinión, a una persona que ejerce acoso a otras
<ul style="list-style-type: none"> Características acosados 	Particularidades que los participantes de esta investigación, le atribuirían, según su opinión, a una persona que recibe acoso por parte de otras.

Tabla 5. Definiciones Subcategorías PPC

2. FORMACIÓN/INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CIBERBULLYING (FIC)	
SUBCATEGORIA	DEFINICIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Existencia de charlas sobre ciberbullying en instituto 	Presencia de alguna campaña en contra de este fenómeno en el instituto del participante.
<ul style="list-style-type: none"> Asistencia a charlas sobre ciberbullying 	Participación voluntaria u obligatoria en este tipo de actividades por parte del alumnado, aprendizaje adquirido, utilidad, percepción, emisores de esa charla
<ul style="list-style-type: none"> Documentación informativa sobre ciberbullying 	Tipo de información recibida sobre el tema, aprendizaje, utilidad práctica.

Tabla 6. Definiciones Subcategorías FIC

3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EL CIBERBULLYING (PAC)	
SUBCATEGORIA	DEFINICIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Protocolo de actuación en redes sociales 	Conocimiento por parte del alumnado del protocolo de actuación en las distintas redes sociales en caso de ciberacoso
<ul style="list-style-type: none"> Mediador del instituto 	Existencia de la figura de un mediador al que acudir en caso de ciberacoso en el instituto de los participantes.

• Pasos a seguir en un caso de ciberbullying	Procedimiento propio que seguirían los participantes en caso de estar inmerso en una situación de ciberacoso.
• Pedir ayuda	Persona o personas a las que el participante acudirían en caso de ciberacoso
• Testigo en un caso	Narración de la propia experiencia de los participantes relacionadas con algún caso de ciberacoso

Tabla 7. Definiciones Subcategorías PAC

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN SEGÚN LAS CATEGORÍAS:

En primer lugar, y aunque no esté dentro de las categorías seleccionadas ya que se trata de preguntas iniciales, para romper el hielo, es necesario realizar una breve interpretación y análisis sobre lo que los participantes cuentan al preguntarles ¿Qué es para ellos el bullying y el ciberbullying?. Las palabras que más se repiten a lo largo de todas las entrevistas como respuestas a esta pregunta siempre son las mismas: “acoso”e “internet”.

Como bien podemos observar en el anexo de las entrevistas, todos los participantes saben dar una definición acertada cuando se les pregunta por bullying y ciberbullying, pero la pregunta que surge de esta investigación es ¿pero saben objetivamente identificar un caso real? Veamos que nos responden en las siguientes preguntas más concretas.

- Perfiles de acosadores/acosados en el ciberbullying (PPC)
 - o Características acosadores

Al adentrarnos en la forma en la que los participantes describen a las personas que ejercen el acoso en un caso de ciberbullying, podemos observar varias vertientes: en primer lugar, nos encontramos con respuestas que apuntan a que no existe un perfil determinado de acosador, destacando respuestas como “anónimo”, “no existe un prototipo”, “no tienen un perfil sino varios”, “doble cara”, “cualquier persona”; por otro lado, la mayoría apuntan a que sí que existen características determinadas como: “falta

de algo”, “vacío”, “cobardes” “no se ponen en el lugar del otro”, “agresivos”, incluso apuntando a que “no tienen una vida fácil, ni vienen de una buena familia, no viven en un buen sitio o no son felices”.

Con estas declaraciones podemos observar como los participantes se muestran como dos tipos de pensamientos: los que piensan que cualquiera podría ser un acosador ya que no existe un perfil determinado y los que señalan adjetivos o características más concretas. Está claro, por lo que los participantes cuentan, que tanto unos como otros se basan en su experiencia para tomar una posición determinada y claro con respeto a esta pregunta, sabiendo identificar a la perfección a este tipo de personas. Pero, parece por como lo exponen, que es lo ven como algo natural, algo que ha pasado siempre y seguirá pasando así.

- Características acosados

En cuanto a las características de los acosadores, existe un decantamiento mas claro con respecto a la descripción de las personas que reciben el acoso, utilizando expresiones como: “personas raras”, “diferentes”, “bajo autoestima, “débiles”, “poco sociables”, “tímidos”.

Es curioso apreciar, como en su mayoría, los participantes dan el mismo perfil de persona, explicando incluso en muchos casos, como se produce el proceso acosador/acosado. Según ellos, al ser personas diferentes, con gustos distintos, esto hace que se vayan separando del grupo mayoritario, siendo fácilmente identificado por los acosadores. Como en el caso anterior, se puede apreciar también la naturalidad con la que lo cuentan, como si fuera algo inevitable, irremediable, algo que ha pasado y pasará siempre.

- Formación/información recibida sobre cyberbullying (FIC)
 - Existencia de charlas sobre cyberbullying en instituto

Cuando se les pregunta a los participantes si saben de la existencia de algún tipo de charlas en su instituto, todos responden lo mismo, que por el momento, al llevar poco tiempo en ese instituto aun no pueden saber si en un futuro se realizará algún tipo de charla sobre el tema, pero que por el momento no. Aun así, cuentan su experiencia sobre la existencia de charlas en otros centros en los que han estado, habiendo casos en los que si han existido y otros en los que nunca han sabido de la existencia de éstas.

Podemos observar como, por el momento, no han recibido ningún tipo de charla sobre el tema en su instituto, lo que resulta cuanto menos preocupante.

- Asistencia a charlas sobre cyberbullying

Cuando nos cuentan su experiencia sobre la asistencia en otros centros a este tipo de charlas, existen dos relatos: los que asistieron de forma voluntaria y los que cuentan que la asistencia era obligatoria. Aun así, cabe destacar también, que los participantes no han asistido fuera del centro escolar a ningún otro tipo de evento relacionado con el tema.

- Documentación informativa sobre cyberbullying

Cuando los participantes son preguntados por este tema, se suele repetir lo mismo: “trípticos”, “diapositivas”, “folletos”, “powerpoint”, “páginas web”, relatos de casos reales, o en muchos de los casos, “nada”.

- Procedimiento de actuación ante el cyberbullying (PAC)

- Protocolo de actuación en redes sociales

Ante esta pregunta, las respuestas de los entrevistados es en todos los casos la misma, “NO”. Podemos observar como los participantes reconocen que no conocen el protocolo de actuación en caso de ciberacoso de ninguna de las redes sociales que utilizan, siendo conscientes en algunos casos de las consecuencias que esto conlleva. Algunos hablan o se imaginan que lo que hay que hacer es “denunciar” a través de las redes a la persona, “contárselo a mis padres, a mi mejor amigo/a”, “denunciar en la policía”

Podemos observar claramente como los participantes desconocen por completo el protocolo de actuación que las redes que más usan ponen a su disposición en caso de ser acosados. Esto resulta bastante preocupante, ya que se exponen de forma explícita sin saber las consecuencias que esto conlleva ni la forma de gestionarlo. Por lo que cuenta, actúan por intuición: “me imagino que...”, “yo creo que la mejor opción sería...”.

- Mediador del instituto

Con respecto a esta pregunta, los participantes no conocen una figura “oficial” a la que acudir como “mediador” en sí, pero se imaginan por ellos mismos que en caso de que tengan algún problema deberían de acudir a “tutor, pedagogo del centro, jefe de estudios, director”.

Podemos observar como los entrevistados no tienen clara la figura del “mediador” en su instituto, ya que no se les ha presentado a nadie como tal ni se les ha puesto a su disposición ninguna persona encargada de estos temas a la que poder acudir.

- Pasos a seguir en un caso de cyberbullying:

Cuando son preguntados por los pasos que llevarían a cabo si fueran ciberacosados, existen dos vías que se repiten en la mayoría de los casos: “bloquear a la persona que me acosa” y “hablar con mis padres y amigos”. Además contemplan la posibilidad de “denunciar a la policía” en el caso de que fuera necesario.

En este caso, al igual que en la anterior cuestión, podemos observar como los participantes hablan desde el desconocimiento. No saben lo que tienen que hacer de forma determinada, sino que “imaginan” por intuición lo que harían.

- Pedir ayuda

En la mayoría de los casos acudirían a padres, madres y amistades, lo tienen bastante claro y no les supone ningún tipo de problema acudir a alguien buscando asesoramiento o ayuda.

Desde el plano educativo, esto es algo preocupantes, ya que tienen que acudir al plano personal, ya que desde la educación o las redes no conocen otra posibilidad.

- Testigo en un caso

Este es el punto más importante de la entrevista y en el que se centra nuestra investigación. Como podemos observar en todas y cada una de las entrevistas, todos y cada uno de los participantes reconocen haber sido testigo de algún caso de bullying o cyberbullying y en su mayoría de haberlo recibido.

Si prestamos atención a las entrevistas, podemos apreciar como cuentan sus experiencias con respecto a este tema. Por lo tanto, se hace claramente evidente que el tema del cyberbullying es algo preocupante en nuestra sociedad.

6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos a lo largo de las ocho entrevistas realizadas, y retomando de forma explícita los objetivos de esta investigación, se describen a continuación las deducciones a las que se ha llegado.

Tomando como referencia el objetivo general de esta investigación, “Indagar en qué medida los/as adolescentes seleccionados del IES Heliópolis conocen el fenómeno de ciberbullying”, podemos decir, a modo de titular que a través de los objetivos específicos desarrollaremos, que los participantes conocen el ciberbullying sí, pero por lo que parece, por propia experiencia, intuición.

Con esta investigación se ha podido descubrir como todos los participantes se han visto alguna vez implicados en un caso de ciberbullying o al menos de bullying, lo que resulta bastante preocupante, por lo que podemos decir que tienen una experiencia bastante práctica con respecto a este fenómeno, conociéndolo así de “buena mano”. Con esto, lo que realmente se quiere destacar es que se ve claramente como los participantes han tenido que experimentar por ellos mismos esta experiencia sin tener ningún soporte o prevención importante por parte de ninguno de los agentes que les influyen. Está claro, por sus relatos, que desde su centro o centros en los que han estado, así como desde la sociedad en general, no se trabaja de forma efectiva este tema, quitándole la importancia que merece.

Si nos centramos en los objetivos específicos de esta investigación, podremos entender con mayor exactitud como esta premisa inicial es real. Así, acercándonos al primero de los objetivos específicos “Conocer si los/as adolescentes seleccionados del IES Heliópolis saben identificar los diferentes perfiles del ciberacoso”, podemos decir que efectivamente los participantes saben identificar a la perfección los dos perfiles mas destacados dentro de este fenómeno. Como hemos dicho anteriormente, saben identificarlo porque lo han podido experimentar de manera propia.

Siguiendo el segundo de los objetivos específicos de esta investigación, “Descubrir si los/as adolescentes seleccionados del IES Heliópolis han recibido algún tipo de formación/información sobre ciberbullying a lo largo de toda su vida estudiantil”, podemos concluir que es muy escasa la formación e información que los estudiantes han recibido durante toda su vida estudiantil. Se resumen en mínimas charlas puntuales sin trabajo ningún “pre y pos”, quedándose solo en eso, charlas puntuales sin ningún tipo de

continuación. En los relatos de los participantes podemos observar como los que han recibido alguna formación de este tipo en algún momento de su vida, lo agradecen y lo valoran, aunque haya sido breve, y los que no la han recibido lo han echado en falta.

He aquí yo creo la clave más importante de esta investigación, desde un punto de vista pedagógico, ya que podemos ver claramente como desde los centros en concreto y desde el mundo en general no hay soporte, medios, instrumentos, trabajo para prevenir, desarrollar, darle importancia a un tema que está a la orden del día y que debería de trabajarse de forma usual y continuada, para que el alumnado y los jóvenes en general pudieran tener una formación y un soporte importante al que poder recurrir.

Finalmente, teniendo en cuenta el último de los objetivos específicos de la investigación “Analizar de qué manera los/as adolescentes seleccionados del IES Heliópolis actuarían ante un caso de ciberacoso”, podemos observar una vez más, como los participantes actúan de manera intuitiva, de la mejor forma que puedan, haciendo lo que creen que deben hacer, ya que no saben cómo tienen que hacerlo, nadie se lo ha explicado, más allá de discursos puntuales, nadie les ha dado un espacio claro al que acudir en estos casos, un espacio “oficial” al que acudir en estos casos, con una efectividad real.

Todo esto, hace que, al menos desde la pedagogía, nos tengamos que replantear de que manera podemos trabajar desde los centros, familias, desde la sociedad en general dicho fenómeno que cada día evoluciona al igual que lo hacen las tecnologías, ya que considero que, por un lado es algo imparable y en su medida necesaria, pero, por otro lado debemos ponerle límites sanos de alguna manera, pues destacaré una frase que dijo Eduard Punset en el programa “La noche en 24h” y que comparto: “Hemos pasado de que las tecnologías sean un siervo a ser un amo”, produciéndonos una ansiedad desmedida y una conectividad diaria, a veces innecesaria. La clave está en buscar el equilibrio sacando el provecho constructivo de manera positiva adaptándonos a nuestros nuevos hábitos.

Y para acabar, diré que “hay una buena noticia, y es que el acoso es un comportamiento aprendido y todo comportamiento adquirido por aprendizaje puede ser cambiado”, (Voors, 2005).

7. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA

Las limitaciones encontradas en este trabajo han sido, afortunadamente, escasas. La principal y más importante fue coincidir entrevistadora/entrevistados en el mismo espacio/tiempo, ya que por un lado, los participantes tenían un espacio de tiempo muy limitado y concreto para realizar la entrevista que no coincidiera con sus clases, por lo que lo difícil fue, por el horario de trabajo de la entrevistadora, cuadrarse con el alumnado para realizar las entrevistas. Después de varios intentos, fue posible reunirse, incluso, en distintas ocasiones, pero todas en la misma semana.

En cuanto a las dificultades encontradas en la realización del trabajo en sí, hay que señalar un par de aspectos: con respecto a la temática escogida (“ciberbullying”), se puede decir que aún queda mucho por escribir e investigar. Hay mucha información sobre el tema, pero “oficial” y sobre todo, en España, muy poca. En relación al tipo de diseño de investigación escogido (metodología cualitativa), pasa exactamente lo mismo. Es muy difícil encontrar documentos de calidad o investigaciones que no son decanten por un método cuantitativo en vez de cualitativo, siendo la mayoría de las investigaciones realizadas sobre el tema, de corte cuantitativo.

Con relación a la prospectiva de este trabajo, se podría decir que, la investigación en general, nunca termina, siempre puede mejorar, continuar, ampliarse, y en este caso es totalmente así. Es una investigación muy breve y con una cantidad de participantes muy reducida, por lo que se puede hacer infinidad de investigaciones más para continuar explorando este fenómeno entre los adolescentes y jóvenes y el conocimiento que tienen sobre este tema. Sería muy interesante poder realizar más indagaciones en otros contextos quizás más extensos y diferentes, como por ejemplo, alumnos de la ESO de un colegio privado.

8. REFERENCIAS

- Aftab, P. (2009). *Ciberbullying: Guía práctica para madres, padres y personal docente*. Edex.
- Almanza, A. C. G., Castillejo, D., & Vargas, G. (2013). Cyberbullying: intimidación entre adolescentes a través de la red social Facebook. *Praxis Pedagógica*, (14), 31-44.
- Andrés, M. J. B. (2014). Conductas de ciberacoso en niños y adolescentes. Hay una salida con la educación y la conciencia social. *Educación*, 50(2), 383-400.
- Arteaga Bravo, C. P. (2014). *Ciberbullying en estudiantes de bachillerato* (Bachelor's thesis).
- Barrio, C. D. (2013). Experiencias de acoso y ciberacoso: autores, autoras, víctimas y consideraciones para la prevención. *Revista digital de la Asociación Convives*.
- Barquín, C. S. (2014). Ciberacoso en estudiantes universitarios: diagnóstico y medidas correctivas para intervenir en la violencia de género expresada en redes sociales. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 94-101.
- Calatayud11, V. G., & Espinosa, M. P. P. Estudio sobre el ciberacoso en la Región de Murcia: la percepción del profesorado y alumnado de ESO.
- Cowie, H. (2013). El impacto emocional y las consecuencias del ciberacoso. *Convives Acoso Entre Iguales. Ciberacoso*, 16.
- de la Paz, A. C. (2014). *Aspectos comunes de la violencia escolar, de pareja y filio-parental en la adolescencia: un estudio cualitativo* (Doctoral dissertation, Universidad Pablo de Olavide).
- DEFENSOR, D., & MADRID, D. (2011). Ciberbullying. Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso.
- Félix-Mateo, V., Soriano-Ferrer, M., Godoy-Mesas, C., & Sancho-Vicente, S. (2010). El ciberacoso en la enseñanza obligatoria. *Aula abierta*, 38(1), 47-58.
- Fernández, L. (2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos. *Butlletí La Recerca*, 6, 1-13.
- Flores, J., & Casal, M. (2008). Ciberbullying. Guía rápida para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías. *Pantallas Amigas*. Recuperado de <http://bit.ly/1XJh89C>.

- Garay, R. M. V., Ochoa, G. M., Cantero, F. P., & Ramos, N. C. (2012). Violencia, Victimización y Cyberbullying en adolescentes escolarizados/as: una perspectiva desde el Trabajo Social.
- Gualdo, A. M. G. (2015). Estrategias de afrontamiento ante el cyberbullying. Una mirada cualitativa desde la perspectiva de los escolares. *Campo Abierto. Revista de Educación*, 1(1), 49-65.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Ediciones Morata.
- Lucas López, V. (2014). La vulnerabilidad de la juventud ante las TIC: El Cyberbullying.
- Luengo Latorre, J. (2011). Cyberbullying. Guía de Recursos para Centros Educativos. La Intervención en los Centros Educativos: Materiales para Equipos Directivos y Acción Tutorial.
- MacMillan, J. H., & Schumacher, S. (2010). *Investigación educativa: una introducción conceptual*. Pearson-Addison Wesley.
- Martínez Pastor, E., García Jiménez, A., & Sendín Gutiérrez, J. C. (2013). Percepción de los riesgos en la red por los adolescentes en España: usos problemáticos y formas de control. *Anàlisi: Quaderns de comunicació i cultura*, (48), 0111-130.
- Mondragón, R. F. P. (2013). Prácticas de cyberbullying entre estudiantes del grado 10 de educación media en Bogotá, Colombia. *Revista de Investigación Educativa de la Escuela de graduados en Educación*, 3(6), 16-23.
- Morales-Reynoso, T., & Serrano-Barquín, C. (2014). Manifestaciones del cyberbullying por género entre los estudiantes de bachillerato. *Ra Ximhai*, 10(2).
- Núñez Fernández, J. (2012). Presente y futuro del mal llamado delito de ciberacoso a menores: análisis del artículo 183 bis CP y de las versiones del Anteproyecto de Reforma de Código Penal de 2012 y 2013. *Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales*, 65.
- Olabuénaga, J. I. R. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (Vol. 15). Universidad de Deusto.

- Oliveros, M., Amemiya, I., Condorimay, Y., Oliveros, R., Barrientos, A., & Rivas, B. E. (2012, January). Cyberbullying: Nueva tecnología electrónica al servicio del acoso escolar en alumnos de dos distritos de Lima, Perú. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 73, No. 1, pp. 13-18). UNMSM. Facultad de Medicina.
- Ortega-Barón, J. (2016). Influencia del clima escolar y familiar en adolescentes, víctimas de ciberacoso/The Influence of School Climate and Family Climate among Adolescents Victims of Cyberbullying. *Comunicar*, 24(46), 57-65.
- Pons, J., Buelga, S., & Martínez, B. (2009). Análisis cualitativo de la percepción de victimización en la adolescencia. In *XI Congreso Nacional de Psicología Social. Tarragona: España*.
- Prieto Quezada, M. T., Carrillo Navarro, J. C., & Lucio López, L. A. (2015). Violencia virtual y acoso escolar entre estudiantes universitarios: el lado oscuro de las redes sociales. *Innovación educativa (México, DF)*, 15(68), 33-47.
- Sabater Fernández, C., & López-Hernández, L. (2015). Factores de riesgo en el Cyberbullying. Frecuencia y exposición de los datos personales en Internet. *Revista Internacional de Sociología de la Educación*, 4(1).
- Vargas-Jiménez, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. the interview in the qualitative research: trends and challengers. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 3(1), 119-139.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

Léase y entiéndase que durante todo este texto se hace referencia a ambos sexos, tanto masculino como femenino, de forma genérica.

9. ANEXOS

ENTREVISTAS:

- ENTREVISTA 1
- ENTREVISTA 2
- ENTREVISTA 3
- ENTREVISTA 4
- ENTREVISTA 5
- ENTREVISTA 6
- ENTREVISTA 7
- ENTREVISTA 8

ENTREVISTAS

ENTREVISTA 1

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 16

Sexo: Masculino

Barrio/pueblo: Dos hermanas (Sevilla)

Instituto: IES Heliópolis

Trabajo de padre/madre: Profesora de inglés y profesor de ciclo superior de electricidad.

PREGUNTA INICIAL:

¿Sabrías definir con tus palabras qué es el bullying?

“El bullying es cuando se ríen de ti en el colegio”

¿Y el cyberbullying?

“Cuando se ríen a través del móvil o del whatsapp o de las redes sociales”

BLOQUE 1: PERFILES DE ACOSADORES/ACOSADOS EN EL CIBERBULLYING:

¿Qué características le atribuirías a la persona que ejerce el ciberacoso?

“Les tiene que faltar algo para tener que suplantarle pegando o haciéndole algo a otras personas, yo creo que tienen una falta emocional muy grande, como un vacío que lo llenan a través de otras, haciendo daño o suplantándolo de otra manera.

¿Cómo dirías que son, personas agresivas, simpáticas, antipáticas...?

“Pueden ser simpáticas o antipáticas, pueden ser tanto agresivas como pasivas no se...porque se muestran de una manera cuando les interesa y de otra cuando no.

Como que tienen dos caras ¿no? ¿me quieres decir?

“Sí”

Piensa un poquito más. ¿Qué características podrías decirme? Tú te imaginas a un acosador y ¿Cómo dirías tú? “pues un acosador tendría que cumplir estos requisitos...”

“Controlador”

¿Qué más? Controlador, agresivo hemos dicho antes, ¿o no tiene por qué?

“No, yo creo que no tiene porque...inteligente, cínico, hipócrita...”

¿Qué características le atribuirías a la persona que recibe el ciberacoso?

“Que no encaja dentro del grupo, de ese ámbito en que se desarrollan esas personas.”

¿Por qué? ¿Por qué son cómo?

“Rarito o rarita”

¿Tú lo piensas así, que son personas más especiales?

“Sí, más especiales, mirándolo desde ese modo. A lo mejor no concuerda en muchos aspectos con los acosadores y eso y por eso los acosadores se mofan de ellos. No se...en el antiguo instituto en el que yo estaba, por el hecho de no gustarte el fútbol ya tenías un problema con algunas personas, depende todo de los intereses que tengan unas personas y otras.”

¿O sea que, si te sales un poco de lo que le gusta a todo el mundo, la norma, ya eres como raro no?

“Sí”

BLOQUE 2: FORMACIÓN/INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CIBERBULLYING:

¿Sabes si alguna vez han dado alguna charla en tu instituto sobre bullying o ciberbullying?

“Sí, me la han dado todos los años. Pues las charlas venían dos personas, las dos personas podían ser de un centro o psicólogo o hasta te la llega a dar la policía, y empezaron a hablarte de los riesgos, los diferentes tipos que hay, como puede llegar a ser la persona afectada, los riesgos que tiene para esa persona y para el resto del grupo, las

consecuencias que puede tener en general, que, si nos gustaría sentirnos, después también lo hacían un poco interactivo por así llamarlo...no se...”

¿Quién te ha dado esa charla?

“Pues desde policía, dándote la típica charlita metiéndote miedo, después psicólogos, después centros de ayuda o no sé qué es lo que era, después desde el mismo Ayuntamiento que habían venido gente no se...”

¿Y te la dan todos los años me has dicho no?

“Sí, he estado en tres institutos y en los tres.”

¿Te daban la opción de no asistir a esas charlas?

“Si, si no te interesaba no tenías por qué hacerlo, de hecho, mucha gente no entraba.”

¿Te han facilitado alguna vez documentación o información relacionada con bullying o ciberbullying?

“Si, te decían las diferentes páginas o sitios donde informarte. Folletos no, peros si estilo cuestionario, como ves tu clase o cosas así...eso si me han dado un montón.”

¿Te ha servido para algo?

“Yo creo que sirve el prime o primeros días de después, porque después todo vuelve a la normalidad, la gente no se aplica como las normas de las que se hablar, no lo llegan a aplicar totalmente, lo que pasa que la idea está en su cabeza.”

¿Qué piensas tú sobre esas charlas que te han dado?

“Es útil lo que pasa es que muchas personas lo desaprovechan.”

BLOQUE 3: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EL CIBERBULLYING:

¿Qué pasos llevarías a cabo si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso?

“Pues lo primero contárselo a mis padres, después llamar a la policía y denunciar a la persona que me lo está haciendo. Muy fácil.”

Si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso, ¿a quién o a quienes acudirías para pedirle ayuda?

“Les pediría asesoramiento a ellos”

¿Alguna vez has sido testigo de una situación de ciberbullying? ¿Qué hiciste?

“Sí, me he visto en esa situación y lo primero que hice fue eso, lo que pasa es que no llegamos a denunciar porque retiraron las acusaciones y los comentarios y después se hicieron los asustaditos...En Instagram publicaron fotos mías y comentarios desagradables. Además, yo me enteré a través de dos compañeros. La primera impresión fue coger y callármelo, pero el día siguiente ya se lo dije a mis padres, y ellos fueron a hablar con el orientador del centro, el orientador del centro se lo tomo un poco a broma, así que metimos miedo con denunciar al colegio y eso, entonces ya si se lo tomaron en serio. “

ENTREVISTA 2

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 17

Sexo: Femenino

Barrio/ pueblo: Coria del Rio

Instituto: IES Heliópolis

Trabajo de padre/madre: madre no trabaja y padre en unas oficinas en Cádiz

PREGUNTA INICIAL:

¿Sabrías definir con tus palabras qué es el bullying?

“El acoso a alguien, cuando otras personas no la dejan tranquila.”

¿Y el cyberbullying?

“Lo mismo, pero en internet”

BLOQUE 1: PERFILES DE ACOSADORES/ACOSADOS EN EL CIBERBULLYING:

¿Qué características le atribuirías a la persona que ejerce el ciberacoso?

“Pues la verdad es que no lo sé, porque los casos así que yo conozco, siempre son por oculto y en anónimo y esas cosas entonces no... y tampoco conozco a nadie, al menos que yo sepa, haya hecho bullying a otra persona.”

Me imagino que les molestará algo o tendrán envidia o algo así...”

¿Qué características le atribuirías a la persona que recibe el ciberacoso?

“Es que en realidad para recibir el acoso no tienes que hacer nada, ósea, con esto de internet muchas veces en realidad no haces nada, simplemente estas siendo tú con tus amigos y llegan otras personas y se meten contigo.”

BLOQUE 2: FORMACIÓN/INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CIBERBULLYING:

¿Sabes si alguna vez han dado alguna charla en tu instituto sobre bullying o ciberbullying?

“Sí, en toda mi vida que he estado en tres colegios, he tenidos dos charlas o así, pero vamos que tampoco se han preocupado nunca mucho por el tema.”

¿Has asistido a alguna charla, taller, congreso relacionado con bullying o ciberbullying?

“Sí, porque eran obligatorias.”

¿Qué has aprendido?

“Básicamente lo que te dicen es que si te pasa algo que lo que hagas es decirlo, que te pongas en contacto o bien, si, por ejemplo, si es alguien del colegio, con los del colegio, o tus padres y con los de las redes sociales si ya llegar a más. “

¿Te ha sido útil?

“Sí pero no, ósea yo es que por ejemplo en mi caso nunca me han hecho ciberbullying, sí se han metido conmigo, pero a menor escala, tampoco me he sentido nunca tan afligida como para llegar a tomar medidas simplemente he pasado del tema.”

¿Quién te ha dado esa charla?

“Policías.”

¿Te han facilitado alguna vez documentación o información relacionada con bullying o ciberbullying?

“Sí, en la charla daban folletos.”

¿Qué tipo de información o documentación era?

“Folletos”

¿De dónde provenía esta información?

“No lo sé”

BLOQUE 3: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EL CIBERBULLYING:

¿Conoces el protocolo de actuación en redes sociales?

“No, no sé qué hay que hacer”

¿Sabes de la existencia de un mediador en tu instituto o algún compañero al que puedas dirigirte cuando tienes algún problema?

“Si tienes algún problema, vas al tutor o al coordinador.”

¿Qué pasos llevarías a cabo si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso?

“Cuando te pasa a ti, yo lo que he hecho es, si se han metido conmigo, los he bloqueado y los he borrado, para que no pudieran tener contacto conmigo, pero después hay gente muy pesada que se hace otras cuentas porque como es libre...no se es que nunca he tenido muchos problemas. Y ahora, en el otro caso si yo supiera que alguien está haciéndolo, si fuera mi amigo la persona que lo está haciendo, intentaría decirle en plan “te estás pasando”. Intentaría hablar con él, pero si no lo conozco de nada, pero sé que lo está haciendo a lo mejor sería un poco chivata...no se...”

Si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso, ¿a quién o a quienes acudirías para pedirle ayuda?

“Si estoy en internet, en primer lugar, a los de la página de internet, porque eso también lo he hecho algunas veces, que les mandas la notificación.”

¿Alguna vez has sido testigo de una situación de cyberbullying? ¿Qué hiciste?

“A otras personas sí, pero es que no sé quiénes eran tampoco, porque es lo del anónimo. Se metían con ella en plan igual que conmigo, diciéndole tonterías, que son tonterías, pero que después yo que se...todos los días...pues no lo es. Era en ASK, y aquí te preguntan libremente y es anónimo y ya está y la gente no te pregunta, se mete contigo y yo al menos, mi determinación fue terminar borrándome la cuenta.”

ENTREVISTA 3

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 17

Sexo: Masculino

Barrio: Centro de Sevilla

Instituto: IES Heliópolis

Trabajo de padre/madre: con madre no tiene relación y padre es empresario.

PREGUNTA INICIAL:

¿Sabrías definir con tus palabras qué es el bullying?

“Es un acoso que puede ser físico, psicológico o ambos, que suele suceder en personas jóvenes y se puede dar en colegios o por internet, en plan por las redes sociales, que es mayormente un problema muy gordo y te puedes meter en muchos líos.”

¿Y el ciberbullying?

“El ciberbullying yo creo que es el que se da más por el tema de internet”

BLOQUE 1: PERFILES DE ACOSADORES/ACOSADOS EN EL CIBERBULLYING:

¿Qué características le atribuirías a la persona que ejerce el ciberacoso?

“Yo es que pienso que para nada hay un prototipo, es decir, que un acosador no tiene por qué ser siempre una persona mayor, porque te puede acosar cualquier tipo de persona, entonces para mí no hay regla en ese ámbito, sino que son personas que llegan sin darse cuenta a acosar a una persona.”

¿Qué características le atribuirías a la persona que recibe el ciberacoso?

“Personas más débiles que no sabe expresarse bien, son un poco más “diferentes”, que es como más me considero yo.”

BLOQUE 2: FORMACIÓN/INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CIBERBULLYING:

¿Sabes si alguna vez han dado alguna charla en tu instituto sobre bullying o cyberbullying?

“Si, en mi colegio anterior, todos los cursos de la ESO se daban diferentes charlas, tabaco, alcohol, bullying y sexología, entonces en 3º dimos el tema de bullying, cyberbullying y eso.”

¿Has asistido a alguna charla, taller, congreso relacionado con bullying o cyberbullying?

“Era opcional, pero yo si fui porque me interesaba el tema.”

¿Qué has aprendido?

“Los tipos de acoso que existen, donde se suelen dar, el rango de edad de las personas en las que suele suceder, los problemas que pasan posteriormente, las consecuencias que te pueden llevar al suicidio y esas cosas...”

¿Cómo te sentiste?

“Pues la verdad es que me gustó bastante porque aprendes mucho y me sirvió de mucho.”

¿Quién te ha dado esa charla?

“Era como una asociación, no se explicártelo muy bien, pero, era una asociación que se encargaba de promover estas cosas.”

¿Te han facilitado alguna vez documentación o información relacionada con bullying o cyberbullying?

“Sí”

¿Qué tipo de información o documentación era?

“Nos repartieron folletos, como un tríptico con la información e imágenes y eso.”

¿De dónde provenía esta información?

“No lo recuerdo, pero creo que sí, creo que por la parte de atrás ponía el eslogan o el logo de la asociación.”

¿Qué aprendiste de ella?

“Era como un resumen de las diapositivas que iban poniendo a medida que iba explicando lo iba proyectando en las pizarras electrónicas, entonces era como un resumen y tú te ibas guiando por ese tríptico para saber más o menos que tema iban llevando.”

BLOQUE 3: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EL CIBERBULLYING:

¿Conoces el protocolo de actuación en redes sociales? ¿Lo ves útil? ¿Cómo actuarías tú con respecto a ese protocolo?

“A ver yo creo que, por ejemplo, en mi clase el año pasado hubo un problema de bullying, además era de cyberbullying, porque fue por tema de redes sociales y yo el protocolo que creo que llevo esa niña fue una denuncia a la policía y luego a juicio pero el tema del acoso, no sé si por aquel entonces o sigue igual o lo que sea, que no se toma conciencia y no se toma demasiado en serio y no se pone, no se toman buenas consecuencias entonces pues supuestamente se solucionó las cosas aclarándose entre las dos partes, entre el acosado y el acosador, pero no llegó a nada.”

¿Sabes de la existencia de un mediador en tu instituto o algún compañero al que puedas dirigirte cuando tienes algún problema?

“En mi colegio antiguo había como un tipo de psicólogo, pero que no era relacionado con tema de bullying y eso sino general así por si te ocurre algún problema pues puedes ir a contárselo allí pero no específicamente de bullying.”

¿Qué pasos llevarías a cabo si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso?

“Pues depende de la relación que tengo con los profesores del colegio en el que esté, se lo comentaría, o al director si me está ocurriendo en el colegio con una persona de mi clase o algo en el colegio lo comunicaría al centro, además de a mi padre, y si es fuera, con alguna persona de la calle, que no tenga que ver con el centro, a mi padre.”

“Si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso, ¿a quién o a quienes acudirías para pedirle ayuda?”

Si es en el centro al director y si es fuera a mi padre, a mi familia.

¿Alguna vez has sido testigo de una situación de ciberbullying? ¿Qué hiciste?

“Sí, había una chica en mi clase el año pasado, que se metían con ella por su aspecto físico, porque se metían con que tenía las cejas muy grande, que tenía manchas en la cara, el pelo se metía con ella, muchos defectos físicos, por llamarlo de alguna manera, y una serie de personas de mi clase pues empezaron a hacer videos por Snapchat riéndose de ella y lo subían a la historia que lo podían ver todo el mundo más de cien personas, riéndose de ella, llegando a nombrarla y de más, y después de esa red social ya pasó a YouTube que eso es una red social mucho más grande y ya lo podía ver cualquier persona y ya pues cuando vio que tenía que tomar medidas fue cuando se o comentó a la madre, que ella en un principio no quería, pero ya se vio mal y ya lo comunicó, puso la denuncia y demás.”

¿Cuál fue tu opinión con respecto a esta situación?

“A ver es que yo tampoco tenía mucha relación con ella ni con los que estaban haciendo el acoso, pero yo sí que me puse más de su parte y yo como que le dije que son problemas que les tienes que parar los pies porque eso no se puede dejar llevar porque le puede causar un gran problema a la larga, entonces le dije que hable y que si no lo diría yo por su propio bien. Entonces yo fui como un poco el que hice que lo hablara con sus padres y demás.”

ENTREVISTA 4

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 20

Sexo: Femenino

Barrio: Polígono Norte

Instituto: IES Heliópolis

Trabajo de padres/madres: padre técnico de frío y madre ama de casa

PREGUNTA INICIAL:

¿Sabrías definir con tus palabras qué es el bullying?

Acoso básicamente, acoso físico y psicológico, sobre todo.

¿Y el cyberbullying?

Por redes sociales y no se...tema de fotos videos dejando mal a alguien.

BLOQUE 1: PERFILES DE ACOSADORES/ACOSADOS EN EL CIBERBULLYING:

¿Qué características le atribuirías a la persona que ejerce el ciberacoso?

No sé exactamente...tiene su vida un poco vacía supongo, porque si tiene que llenar su vida intentando hacer daño a la gente... pues no se...

¿Qué características le atribuirías a la persona que recibe el ciberacoso?

Baja autoestima, problemas en casa, porque les cambia el humor el hecho de tener que aguantar ese acoso en clase y por eso puede provocar problemas en casa.

BLOQUE 2: FORMACIÓN/INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CIBERBULLYING:

¿Sabes si alguna vez han dado alguna charla en tu instituto sobre bullying o cyberbullying?

No

¿Te hubiera gustado?

Pues la verdad es que sí, porque creo que me hubiera sido útil porque creo que no se es consciente de lo que puede llegar a provocar ese tipo de cosas en otras personas.

¿Te han facilitado alguna vez documentación o información relacionada con bullying o ciberbullying?

Sí, en noticias a lo mejor en la tele, o en periódicos o en twitter, por ejemplo, también.

¿Qué tipo de información o documentación era?

Vía online y por experiencias tanto fuera como dentro.

¿Qué aprendiste de ella?

Que no puedes hacer daño a la gente de esa forma, porque si no conoces a la persona no puedes ni hablar sobre ella ni hacerle daño ni nada porque si no eres consciente de lo que está pasando en su vida interior no tiene ningún sentido que lo hagas.

BLOQUE 3: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EL CIBERBULLYING:

¿Conoces el protocolo de actuación en redes sociales? ¿Lo ves útil? ¿Cómo actuarías tú con respecto a ese protocolo?

No sé exactamente, denuncias supongo

¿Sabes de la existencia de un mediador en tu instituto o algún compañero al que puedas dirigirte cuando tienes algún problema?

A orientación supongo, jefa de estudios, director....

¿Qué pasos llevarías a cabo si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso?

Supongo que denunciarlo y si puedo evitar el uso de esa red social con esas personas alrededor a lo mejor me crearía otra cuenta o no se... lo denunciaría en la policía.

Si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso, ¿a quién o a quienes acudirías para pedirle ayuda?

A mi madre

¿Alguna vez has sido testigo de una situación de ciberbullying? ¿Qué hiciste?

Yo he sufrido esta situación y me sentía bastante mal porque no entendían porque hacían esto y me sentía bastante mal tanto en el colegio como fuera porque llegaba a mi casa y no sé...recordaba todo lo que había pasado y me sentía muy mal, era un caso de bullying en clase.

También he presenciado varios casos de bullying y ciberbullying a parte a compañeros y compañeras, que los insultaban y tal

ENTREVISTA 5

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 16

Sexo: Femenino

Barrio: Alcalá de Guadaira

Instituto: Heliópolis

Trabajo de padres: madre: era profesora ahora está volviendo a estudiar; padre: músico

PREGUNTA INICIAL: ¿sabrías definir con tus palabras qué es el bullying? ¿y el cyberbullying?

“El bullying es un acoso que recibe una persona, normalmente suele darse con los compañeros de clase, en el ámbito escolar”. “El cyberbullying es lo mismo pero en las redes sociales”.

BLOQUE 1: PERFILES DE ACOSADORES/ACOSADOS EN EL CIBERBULLYING:

¿Qué características le atribuirías a la persona que ejerce el ciberacoso?

“Diría que tienen una autoestima bastante baja y que para hacer esas cosas también tienen que tener como una especie de agresividad o algo, porque si es una persona asertiva o pasiva normalmente no recurre a esos comportamientos, pero si es una persona agresiva con baja autoestima creo que lo que busca es como otra víctima”.

¿Qué características le atribuirías a la persona que recibe el ciberacoso?

“Los definiría como personas pasiva, sobre todo que pudiesen ser muy vulnerables al ataque de los demás. Los agresores/acosadores de eso se dan cuenta y por eso saben identificar a la víctima. Además, también suelen tener baja autoestima, es algo que tienen en común”.

BLOQUE 2: FORMACIÓN/INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CIBERBULLYING:

¿Sabes si alguna vez han dado alguna charla en tu instituto sobre bullying o cyberbullying?

“En el primer colegio/instituto en el que estuve si se dio, puesto que era completamente necesario, ya que había muchísimos casos, era impresionante, y sigue siéndolo. Después me volví a cambiar de instituto y en ese no se tocó nada el tema y tal vez hubiese algunos casos, pero no era tan fuerte como en el otro. En este instituto acabo de entrar y de momento no ha habido nada y tampoco ningún problema ni nada”.

¿Has asistido a alguna charla, taller, congreso relacionado con bullying o cyberbullying?

“Sí asistí, era obligatorio”.

En caso afirmativo, cuenta tu experiencia: ¿Qué has aprendido? ¿Cómo te sentiste? ¿Te ha sido útil? ¿Quién te ha dado esa charla?...

¿Aprendido?: “Nos decían lo que acabo de decir, que normalmente eran personas que buscaban subir pisando a los demás, buscando subirse la autoestima bajándosela aún más a sus víctimas y que realmente no se dan cuenta de que eso les ayudaba, pero realmente a largo plazo no servía de nada, mientras que había otras personas que salían muy mal paradas”.

¿Sentiste?: “Me sentí muy identificada con la parte de la víctima, ya que en esa clase había muchos agresores y sentía que estaba siendo por fin escuchada. Yo había sufrido como acoso leve y sentí que sabían que había gente que estaba pasando eso, pero sin embargo no sentía que los agresores se arrepintiesen ni que fuesen a cambiar su actitud, aunque le dijese la verdad de lo que estaban haciendo. No veía ningún acto de recapacitar lo que estaban haciendo, ni ningún ánimo de “venga voy a cambiar”. Realmente todo siguió como antes”.

¿Útil?: “Fue útil para saber identificar y saber los motivos. No me sirvió para que los agresores dejasen de acosarme, pero al menos yo sabía los motivos”.

¿Te informaron de que tenías que hacer esas situaciones?: “Siempre decían lo mismo: “vosotros pasad, vosotros no escuchéis...”, pero eso es muy difícil, más para una persona que no sea fuerte, que no tenga digamos la autoestima en su sitio, es muy difícil pasar de comentarios, burlas, el acoso que va más allá, pasamos al cyberbullying, más acoso... entonces es muy difícil, siempre te dicen lo mismo y no sientes que realmente

se estén poniendo en tu piel, saben por lo que estás pasando pero no van caso por caso, sino que es todo muy generalizado”

¿Quién?: “Era una psicóloga, no sé si la psicóloga o la orientadora del instituto”.

~~En caso negativo, ¿te hubiera gustado hacerlo? ¿Por qué no lo has hecho? ¿Qué te gustaría saber de este tema?~~

¿Te han facilitado alguna vez documentación o información relacionada con bullying o ciberbullying?

“Nada, siempre nos decían “si tenéis algún problema no dudéis en venir a decírnoslo y nosotros le pondremos fin a ese problema”, pero claro está el miedo y no es tan fácil, además hay casos en que la persona no se da cuenta cuando está siendo acosada o cuando está sufriendo bullying hasta que no llega a más ”.

~~En caso afirmativo, ¿Qué tipo de información o documentación era? ¿de dónde provenía esta información? ¿Qué aprendiste de ella?~~

En caso negativo, ¿te hubiera gustado recibirla?

“Tal vez sí. Aprendí con las charlas y eso, pero nunca está de más”.

BLOQUE 3: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EL CIBERBULLYING:

¿Conoces el protocolo de actuación en redes sociales? ¿Lo ves útil? ¿Cómo actuarías tú con respecto a ese protocolo?

“Siempre está lo de “pues si te molesta bloquéalo y sino pues denuncia y a ver si le quitan la cuenta”. Pero hay que tener en cuenta que, normalmente, este bullying se suele realizar con cuentas anónimas, entonces nunca vas a saber quién es tu agresor, aunque tal vez tengas una idea de quién puede ser. Pero, por ejemplo, en redes sociales como “Ask” que te pueden decir lo que quieran siendo anónimo, que nadie va a saber quién es... siendo anónimo en las redes se pueden hacer muchas barbaridades”.

Cuenta un poco de qué va Ask: “No es muy conocida. Básicamente se basa en que tienes tu perfil y la gente con o sin anónimo, lo puedes seleccionar, te hace preguntas. Normalmente es para hacerse preguntas con gente conocida, como por ejemplo tu

comida favorita, pero esto obviamente va a muchísimo más y han llegado a soltar barbaridades muy gordas teniendo el anónimo en su poder y un acoso tremendo. No es muy conocida, pero ha tenido como épocas en las que, por ejemplo, este mes toda esta clase la ha tenido y todo el mundo hace preguntas. Es un chat público. Viene una guía de preguntas que se pueden hacer pero tienes rienda suelta para preguntar lo que tú quieras, no tiene que ser una pregunta, puede ser un insulto o una amenaza o lo que sea”.

¿Cómo actuarías?: “Es muy difícil actuar por el tema del anonimato, dado que ahí no se pueden bloquear cuentas, no se puede hacer nada, sería la víctima la que tendría que quitarse la cuenta, alejarse de las redes durante un tiempo...”

¿Sabes de la existencia de un mediador en tu instituto o algún compañero al que puedas dirigirte cuando tienes algún problema?

“Todavía no nos han informado a quién podemos acudir en este centro”.

¿Quién crees que podría ayudarte? “Algún psicólogo u orientador del centro supongo, pero creo que no nos lo han dicho porque “ya es bachillerato y FP, son mayorcitos para hacer estas cosas”, pero en muchos casos puede seguir el acoso”

¿Qué pasos llevarías a cabo si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso?

“Depende tantísimo. Ahora pasaría, pero yo me quitaría la cuenta porque no podría soportarlo y ya está, hasta dentro de un tiempo, y si veo que las cosas van mejor pues a lo mejor vuelvo o a lo mejor no y lo dejo ahí y ya está, porque si no sabes quiénes son es muy difícil”.

Si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso, ¿a quién o a quienes acudirías para pedirle ayuda?

“Normalmente no le pediría ayuda a nadie, porque pensaría que con esto puedo yo sola, yo soy fuerte, yo puedo manejarlo. Pero en caso extremo iría a una persona de confianza, como es mi madre, por ejemplo”.

¿Alguna vez has sido testigo de una situación de cyberbullying? ¿Qué hiciste?

“Sí he recibido. Fue en Ask, como que vino la ola de que todo el mundo tenía Ask, vamos a hacernos Ask. En este nuevo instituto, fue el primer año, yo tenía mis dos

amigas y como que no le caíamos bien al resto, no había ninguna razón en especial. Yo era la única del grupo de mis amigas que tenía la cuenta, y como que empezaban a insultarme a mí y a mis amigas, a amenazarme, y llegamos a sentirnos culpables en plan “si nos dicen esto es que algo tendremos que haber hecho”. Y llegas a sentirte culpable por algo que no has hecho ni tienes responsabilidad ni nada. Es muy triste. 50 preguntas cada dos horas. Yo daba la cara y empezaba a responder, me creía yo la más chula, pero realmente llegaba un momento que dolían las cosas que decían, porque no solo se meten contigo, sino con tus amigos, tu familia... Entonces lo que hice fue quitarme la cuenta, dejar pasar el tiempo y al final se acabó todo el rollo ese. Me quité la cuenta, pasamos a otro curso y como que la gente ya había madurado y ya no se dedicaba a acosar a la gente. Supongo que tuve suerte en ese aspecto”.

ENTREVISTA 6

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 16

Sexo: Femenino

Barrio: Vivo en Sevilla Este, pero he estudiado en Santa Clara

Instituto: Heliópolis

Trabajo de padres: padre: teleoperador; madre: enfermera del Valme

PREGUNTA INICIAL: ¿sabrías definir con tus palabras qué es el bullying? ¿y el ciberbullying?

“El bullying para mí es el acoso a una persona constantemente sin dejarla vivir; y el ciberbullying lo mismo pero por móviles, internet y esas cosas”.

BLOQUE 1: PERFILES DE ACOSADORES/ACOSADOS EN EL CIBERBULLYING:

¿Qué características le atribuirías a la persona que ejerce el ciberacoso?

“En mi opinión un acosador no tiene perfil, porque las personas tienen muchas caras, puedes verlas perfectamente. A lo mejor por fuera es una bella persona y cuando lo conoces te das cuenta de que es un acosador, pero tú al principio eso no lo ves. Entonces para mí un acosador tiene muchos perfiles.

Aparte, una persona que a lo mejor parece acosador después es muy buena gente... las personas tienen doble cara, así que no se podrían identificar”.

¿Qué características le atribuirías a la persona que recibe el ciberacoso?

“Lo mismo. Porque hay muchas personas que sufren para dentro, entonces a lo mejor te está poniendo muy buena cara, pero si no la conoces de verdad, no sabes que está sufriendo. Entonces puede ser acosado, pero es muy difícil de verlo porque, bajo mi punto de vista, los acosados como que no quieren que nadie se dé cuenta porque les da pena que la gente se entere, porque a lo mejor no piensan que les van a ayudar y piensan que se van a reír de ellos y va a ser peor. Entonces tampoco hay como un perfil para mí,

porque yo conozco el caso de una niña que lo sufrió acoso y sí era débil, pero también lo he sufrido y no soy como ella. No se sabe si es peor ser débil o ser fuerte y que te cojan manía por ser muy fuerte”.

BLOQUE 2: FORMACIÓN/INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CIBERBULLYING:

¿Sabes si alguna vez han dado alguna charla en tu instituto sobre bullying o cyberbullying?

“Sí. Dan muchas charlas de eso pero a nosotras en 2º y 4º, como yo, vino un policía que nos ha explicado todo”.

¿Has asistido a alguna charla, taller, congreso relacionado con bullying o cyberbullying?

“Era voluntario”.

En caso afirmativo, cuenta tu experiencia: ¿Qué has aprendido? ¿Cómo te sentiste? ¿Te ha sido útil? ¿Quién te ha dado esa charla?...

¿Qué aprendiste? “Aprendí que no sabes qué te puede deparar internet, porque, por ejemplo, si tienes Instagram público una persona te puede empezar a acosar aunque tú no la conozcas. También nos han dicho que en la clase hay que tener cuidado, hay que tener respeto a los demás y eso”.

¿Cómo te sentiste? “Me sentí apenada y triste por darme cuenta que en el mundo hay gente así de crueles”.

¿Útil? “Sí. Aunque mis problemas fueron de pequeña, mis compañeros cambiaron y yo ya estoy bien con ellos. Pero la charla te sirve para no hacerlo tú y para tener cuidado con tus redes sociales, a mí me ha servido para bloquear a gente”.

¿Quién la dio? “Policía”.

~~**En caso negativo, ¿te hubiera gustado hacerlo? ¿Por qué no lo has hecho? ¿Qué te gustaría saber de este tema?**~~

¿Te han facilitado alguna vez documentación o información relacionada con bullying o cyberbullying?

“Sólo nos pusieron un powerpoint”

~~En caso afirmativo, ¿Qué tipo de información o documentación era? ¿de dónde provenía esta información? ¿Qué aprendiste de ella?~~

En caso negativo, ¿te hubiera gustado recibirla?

“Sí. Lo que nos pusieron fueron carteles en los corchos que explicaban los tipos de bullying y eso, y tú te ponías a leerlo y era interesante”.

BLOQUE 3: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EL CIBERBULLYING:

¿Conoces el protocolo de actuación en redes sociales? ¿Lo ves útil? ¿Cómo actuarías tú con respecto a ese protocolo?

“No. Lo único es que el año pasado tuvimos un problema y nos dijeron los pasos que tenían que seguir los profesores. Supongo que lo que tendría que hacer si me acosan por las redes sociales sería bloquear a esa persona y si te la encuentras por la calle evitarla. Personalmente yo iría a hablar con mi madre, aunque hiciera lo que sea, para que me diera algún consejo; porque también he escuchado casos que hay gente que se tiene que ir y todo, y yo no me iría de mi ciudad por eso, hay muchas formas de controlarlo”.

¿Sabes de la existencia de un mediador en tu instituto o algún compañero al que puedas dirigirte cuando tienes algún problema?

“En este instituto no, pero en el otro, hubo un caso con una chavala que era como un caso de bullying extremo pero al final no lo hacíamos nosotros, sino que lo hacía ella misma. Entonces tú puedes mediar con esa persona para decirle que por qué ha hecho eso y darle cosas para que no se sienta tan ofendida hasta tal punto de tener que hacer eso. En este instituto es que llevo un mes”.

¿Qué pasos llevarías a cabo si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso?

“Si conozco a la persona lo bloquearía de todo, hablaría con mis amigos más íntimos y no les diría que dejasen de ser sus amigos, pero que me avisaran si quedan con ella para no ir. Se lo diría a mi madre y si es grave denunciar.

Si no lo conozco, bloquearlo de todo, decírselo a mi madre y, a lo mejor, denunciarlo”.

Si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso, ¿a quién o a quienes acudirías para pedirle ayuda?

“A mis amigos en primer lugar y a mi madre”.

¿Alguna vez has sido testigo de una situación de cyberbullying? ¿Qué hiciste?

“En 6º de Primaria fue como un “miniacoso” cuando existía Tuenti. Teníamos que hacer un baile, había una chavala con la que no me llevaba, como que “yo no existo para ti y tú no existes para mí” y mi mejor amiga se peleó con ella por las redes por un chico y le dijeron “él es mío”. Nos llamaron a mi amiga y a mí, estuvieron a punto de expulsarnos, pero borramos todos esos comentarios y le pedimos perdón, yo no sé por qué porque yo no hice nada.

De bullying, el año pasado en 4º de ESO había una chavala que se ve débil y se empezó a escribir notitas y nos empezó a culpar; entonces los profesores vinieron y empezaron a decirnos todo el proceso y resulta que al final era ella misma la que se escribía notitas a ella misma para culparnos a nosotros. Pero supongo que sería porque en todos los cursos que llevábamos con ella le hacían cosas, le ponían motes feos... aunque ella era muy molestona y le hacían cosas como no hablarle, no hasta el punto de hacer bullying”.

ENTREVISTA 7

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 18

Sexo: Masculino

Barrio: San Lorenzo, centro de Sevilla

Instituto: Heliópolis

Trabajo de padres: madre: autónoma, trabaja haciendo sus propias joyas; padre: jefe de obra

PREGUNTA INICIAL: ¿sabrías definir con tus palabras qué es el bullying? ¿y el ciberbullying?

“El bullying es lo que toda la vida ha sido el acoso de un grupo, o de alguien más mayor o más fuerte, a alguien más débil”. “El ciberbullying es básicamente lo mismo pero por las redes sociales, por el whatsapp... por ordenador”.

BLOQUE 1: PERFILES DE ACOSADORES/ACOSADOS EN EL CIBERBULLYING:

¿Qué características le atribuirías a la persona que ejerce el ciberacoso?

“Cobarde. Por ejemplo, toda la vida los abusones eran los fuertes o el grupo de malotes mayores, pero ahora ciberbullying puede ser cualquier persona, porque como se dice por whatsapp puedes decir “yo no he hecho nada”.

No se ponen en la piel del otro. Yo, por ejemplo, he estado muy mal de pequeño por esas cosas, me cafreaban un montón, y después cambié de amistades y estuve en el otro lado, y paré porque dije “no voy a hacer esto, que me lo hacían a mí y yo lo he estado pasando mal”, y ahora pues intento evitar esas cosas.

El mismo patrón no se da en el acosador sino en el acosado, que siempre es el chico o la chica más tímida, más diferente, que está más alejada del grupo... los acosadores son el grupo, son mucha gente, puede ser cualquiera”.

¿Qué características le atribuirías a la persona que recibe el ciberacoso?

“Niños más tímidos, que a lo mejor no se han socializado tanto como los demás y los ves como que dicen más tonterías, cosas que yo decía cuando era más chico... Son chocantes, tienen gustos más raros que el resto del grupo, y esto les hace que se separen del grupo”.

BLOQUE 2: FORMACIÓN/INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CIBERBULLYING:

¿Sabes si alguna vez han dado alguna charla en tu instituto sobre bullying o cyberbullying?

“Sí, además se dio una porque hubo un caso en 1º ESO de una niña que subieron una foto suya a Tuenti, que salía la chavala fea y todo el curso, excluyendo a pocas personas, escribieron comentarios riéndose y tal; y se lio mucho y nos dieron un par de charlas en relación a eso y expulsaron a un par de alumnos: el que subió la foto, el que había empezado a comentar... y pusieron un montón de partes”.

¿Has asistido a alguna charla, taller, congreso relacionado con bullying o cyberbullying?

“Sí, creo recordar que fue obligatoria y fue todo el mundo. La niña acabó cambiándose de colegio”.

En caso afirmativo, cuenta tu experiencia: ¿Qué has aprendido? ¿Cómo te sentiste? ¿Te ha sido útil? ¿Quién te ha dado esa charla?...

Aprendido: “No sé, son cosas que me han dicho mis padres desde chico, entonces es como si me dan una charla de cómo comer. Son cosas que ya sabía, nada nuevo. Bueno, lo nuevo eran cosas como cifras y eso, que no sabía. Pero bueno, yo ya sabía que estaba mal y tal.

En la charla me sentí identificado con las dos partes, más en el papel de víctima que en el de acosador”.

Utilidad: “En parte creo que sí me fue útil. No fue un cambio radical, porque tampoco estaba muy desencauzado, pero sí que lo afianzó”.

“La charla la dio una persona que creo que trajo el centro, era un hombre mayor”.

~~En caso negativo, ¿te hubiera gustado hacerlo? ¿Por qué no lo has hecho? ¿Qué te gustaría saber de este tema?~~

¿Te han facilitado alguna vez documentación o información relacionada con bullying o cyberbullying?

“No, solo nos pusieron un par de casos de gente anónima pero que eran reales y nos los fueron explicando, pero no nos dieron nada”.

~~En caso afirmativo, ¿Qué tipo de información o documentación era? ¿de dónde provenía esta información? ¿Qué aprendiste de ella?~~

En caso negativo, ¿te hubiera gustado recibirla?

“Es que yo leo muy poco y lo que leo son cosas muy especiales, entonces sería como publicidad para mí, entonces me constaría leerlo, la verdad”.

BLOQUE 3: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EL CIBERBULLYING:

¿Conoces el protocolo de actuación en redes sociales? ¿Lo ves útil? ¿Cómo actuarías tú con respecto a ese protocolo?

“No sé los pasos pero me imagino que será apoyar al acosado y hablar con el acosador si lo conoces, porque si no lo conoces no creo que vaya a hacer mucho caso, aunque bueno, por intentarlo...”

Imagina que eres ciberacosado, ¿qué harías tú?: “Lo hablaría primero con mi mejor amiga, porque lo sabe todo de mí, y vería qué hacer con ella. Seguramente me diría que hablase con mis padres si fuese grave, porque si es una tontería iríamos a hablar directamente con esa persona y tal. Depende de la gravedad acabaría yendo a la policía”.

¿Sabes de la existencia de un mediador en tu instituto o algún compañero al que puedas dirigirte cuando tienes algún problema?

“Sí, yo conocí a un mediador en los *scouts*, porque estoy desde chico. Hubo un problema entre una niña, otra niña y yo, y vino él e hizo unas fases de mediación. No

me acuerdo mucho, pero sé que cuando estábamos mejor hicimos otro conflicto donde él ya no podía ser el mediador. La verdad es que estuvo bien, lo hizo bien”.

¿Y en este IES? “No sé de nadie, también es que solo llevo un mes”.

¿Qué pasos llevarías a cabo si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso?

“Si soy acosado, lo primero hablaría con mi mejor amiga para ver qué piensa ella de la situación. Si es de una gravedad leve, iría yo a hablar con esa persona u otro amigo hablaría con él. Si fuese más grave, pasaría a mis padres y ellos me dirían “vamos a hablar con el niño o con sus padres” o vamos a la policía” si es muy fuerte y muchas veces”.

~~**Si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso, ¿a quién o a quienes acudirías para pedirle ayuda?**~~

¿Alguna vez has sido testigo de una situación de cyberbullying? ¿Qué hiciste?

“Sí. De chico, en primaria, la clase se dividía en niños y niñas, y yo siempre estaba con las niñas porque los niños me echaban fueran. Cuando nos dieron, por Tuenti, subieron una foto mía y me hicieron comentarios como “feo” y tal, te sientes mal.

De yo verlo, la niña que te conté antes que se acabó marchando del colegio, que la conozco desde chica y sigue en los *scouts* conmigo. Ha cambiado un montón, ahora está más fuerte y cualquier cosa que le pase de ese estilo está más que preparada”.

ENTREVISTA 8

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 16

Sexo: Masculino

Barrio: Los Palacios

Instituto: IES Heliópolis

Trabajo de padres: padre: camarero, madre: jefa de área de una empresa de comedores

PREGUNTA INICIAL: ¿sabrías definir con tus palabras qué es el bullying? ¿y el ciberbullying?

“El bullying es el acoso a una persona; cuando se le trata de una manera muy negativa sin ningún motivo, porque sí”. “El ciberbullying es cuando ocurre lo mismo pero en internet”.

BLOQUE 1: PERFILES DE ACOSADORES/ACOSADOS EN EL CIBERBULLYING:

¿Qué características le atribuirías a la persona que ejerce el ciberacoso?

“Creo que normalmente, por lo que he conocido y eso, son personas que no suelen tener muchos amigos ni suelen tener una vida fácil, que no vienen de una buena familia o no viven en un buen sitio, o, simplemente, que no son felices o no son sociables”.

¿Qué características le atribuirías a la persona que recibe el ciberacoso?

“Normalmente son personas que son diferentes, que no es lo normal que te puedes encontrar a diario; suelen ser personas más tímidas”.

BLOQUE 2: FORMACIÓN/INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CIBERBULLYING:

¿Sabes si alguna vez han dado alguna charla en tu instituto sobre bullying o ciberbullying?

“Creo que no”

¿Has asistido a alguna charla, taller, congreso relacionado con bullying o ciberbullying?

~~**En caso afirmativo, cuenta tu experiencia: ¿Qué has aprendido? ¿Cómo te sentiste? ¿Te ha sido útil? ¿Quién te ha dado esa charla?...**~~

En caso negativo, ¿te hubiera gustado hacerlo? ¿Por qué no lo has hecho? ¿Qué te gustaría saber de este tema?

“Aunque no me hayan dado charlas y eso, en mi instituto los maestros siempre han estado concienciado mucho de lo que es el bullying y hablando mucho, y a la primera siempre han intentado solucionarlo. Así que no creo que nos haya hecho falta nada más”.

¿Te han facilitado alguna vez documentación o información relacionada con bullying o ciberbullying?

“No”

~~**En caso afirmativo, ¿Qué tipo de información o documentación era? ¿de dónde provenía esta información? ¿Qué aprendiste de ella?**~~

En caso negativo, ¿te hubiera gustado recibirla?

“Bueno, no hubiera estado de más”.

BLOQUE 3: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EL CIBERBULLYING:

¿Conoces el protocolo de actuación en redes sociales? ¿Lo ves útil? ¿Cómo actuarías tú con respecto a ese protocolo?

“No”. “Si fuese la cuenta de alguna red social, denunciaría la cuenta y, a lo mejor, informar a la policía de lo que hace esa cuenta”.

¿Sabes de la existencia de un mediador en tu instituto o algún compañero al que puedas dirigirte cuando tienes algún problema?

“Sí. En este instituto no conozco, pero de mi antiguo instituto a la orientadora, que también era que te ayudaba con eso”.

¿Qué pasos llevarías a cabo si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso?

“Primero se lo contaría a mis padres y cogería el nombre de las personas que son y denunciarlos”.

Si alguna vez te vieras implicado/a en un caso de ciberacoso, ¿a quién o a quienes acudirías para pedirle ayuda?

“A mis padres”.

¿Alguna vez has sido testigo de una situación de ciberbullying? ¿Qué hiciste?

“He visto dos cuentas de dos niños de mi pueblo, las niñas los denunciaron y ya se encontró quiénes eran y las cerraron”.